

Pedoman Layanan Publik Balai POM di Bengkulu Untuk Kelompok Rentan



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga **Pedoman Layanan Publik Balai POM di Bengkulu Untuk Kelompok Rentan** dapat terselesaikan dengan baik. Pedoman ini merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi petugas layanan publik Balai POM di Bengkulu untuk memberikan layanan publik bagi kelompok rentan.

Balai POM di Bengkulu sebagai unit pelayanan publik terus berusaha memberikan pelayanan prima pada masyarakat, memberikan informasi secara luas, dan mempermudah perizinan usaha untuk seluruh kalangan masyarakat dan pelaku usaha, termasuk kelompok rentan. Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan Pedoman Layanan Publik Balai POM di Bengkulu Untuk Kelompok Rentan. Diharapkan pedoman ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Bengkulu.

Bengkulu, 06 Agustus 2024

Kepala Balai POM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si, Apt

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN.....	4
1.1 LATAR BELAKANG	4
1.2 DASAR HUKUM.....	5
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	6
1.4 RUANG LINGKUP	6
1.5 ISTILAH DAN DEFINISI	6
II. KETENTUAN LAYANAN PUBLIK BALAI POM DI BENGKULU UNTUK KELOMPOK RENTAN	8
2.1 FASILITAS PENUNJANG KELOMPOK RENTAN	8
2.2 PROSEDUR LAYANAN PUBLIK UNTUK KELOMPOK RENTAN.....	11
III. PENUTUP	12
LAMPIRAN.....	13
1. Area Parkir Khusus	13
2. Guiding Block/ Jalur Pemandu	13
3. Jalur Landai.....	14
4. Pegangan Rambut	14
5. Kursi Roda, Tongkat, Kruk	15
6. Kursi Tunggu Prioritas	16
7. Loker Khusus/ Ruang Prioritas	17
8. Toilet Khusus (Kelengkapan)	17
9. Toilet Khusus (Aksesibilitas).....	17
10. Ruang Laktasi	18
11. Area/ Ruang Bermain Anak.....	18
12. Alat Bantu Tuna Netra.....	19
13. Alat Bantu Tuna Rungu.....	19

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan kesamaan hak, persamaan perlakuan dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok rentan. Dalam pelaksanaan pasal 29 ayat (1) diatas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarpras Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ombudsman sebagai Lembaga Negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu tugasnya melakukan upaya pencegahan terhadap maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 huruf g Undangundang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Sejak tahun 2013, Ombudsman RI mendorong Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjalankan amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terdapat indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan Instansi Penyelenggara terhadap standar pelayanan publik di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus, salah satunya tentunya kelompok rentan.

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimaksud dengan kelompok rentan adalah penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); Balai POM di Bengkulu termasuk dalam kategori 13 Balai Pengawas Obat dan Makanan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan, dipimpin oleh seorang Kepala yang secara teknis dibina oleh Deputi dan secara Administratif dibina Oleh Sekretaris Utama. Balai POM di Bengkulu, dengan cakupan pengawasaan meliputi 7 Kabupaten/ Kota (Kota Bengkulu, Kabupaten Bengkulu Tengah, Kabupaten Seluma, Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Kaur, Kabupaten MukoMuko). Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu menyelenggarakan tugas dan fungsi melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan pada wilayah kerja Balai POM di Bengkulu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Balai POM di Bengkulu yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat termasuk mereka kelompok rentan, maka diperlukan pedoman layanan publik untuk membantu kelompok rentan agar dapat mengakses informasi terkait tata cara pendaftaran pangan olahan.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Pedoman ini disusun sebagai panduan bagi petugas layanan publik di Balai POM di Bengkulu agar proses pelayanan terhadap kelompok rentan dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok rentan.

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi lingkungan internal **Balai POM di Bengkulu dan tidak untuk diinformasikan secara utuh pada pihak luar / pihak lain** kecuali dibutuhkan untuk kebutuhan audit maupun pemeriksaan.

1.5 ISTILAH DAN DEFINISI

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Sarana dan prasarana ramah kelompok rentan adalah seperangkat kelengkapan sarana prasarana yang diperuntukkan untuk mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan dalam mengakses dan memperoleh pelayanan publik.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Kelompok Rentan adalah setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan

dengan kekhususannya antara lain adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, penyandang disabilitas, dan korban bencana alam/ sosial.

5. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
6. Petugas pendamping kelompok rentan selanjutnya disebut petugas pendamping adalah satpam yaitu staf yang bertugas menjaga ketertiban di ruang pelayanan publik, mendampingi dan membantu kelompok rentan untuk mendapatkan pelayanan dan pengambilan nomor antrian.
7. Petugas Loker Layanan Kelompok Rentan/ Disabilitas adalah Daily Duty Manager (DDM) yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik pada loket layanan kelompok rentan/ disabilitas

II.KETENTUAN LAYANAN PUBLIK BALAI POM DI BENGKULU UNTUK KELOMPOK RENTAN

2.1 FASILITAS PENUNJANG KELOMPOK RENTAN

No	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
1	Penyandang cacat		
a	Cacat fisik	Kursi roda/ tongkat/ krek	
		Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
b	Tuna netra	Kursi roda/ tongkat/ krek	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (Petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)
		Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Lift khusus kelompok rentan dilengkapi huruf <i>braille</i>	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	

		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		<i>Guiding block</i> khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Alat bantu tunanetra (infografis huruf braille, NVDA/screen reader, informasi dalam bentuk audio, tongkat)	
c	Tuna rungu	Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		alat bantu tunarungu (aplikasi <i>hear me</i> , video Bahasa isyarat, petugas pendamping yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat)	
d	Tuna wicara	Pintu masuk yang mudah di akses	

		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
2	Lanjut usia	Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
3	Wanita hamil	Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	

		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Ruang laktasi/menyusui	
4	Anak-anak	Pintu masuk yang mudah di akses	Sarana prasarana sama dengan sarana prasarana umum
		Arena bermain anak	
5	Korban bencana alam	Pintu masuk yang mudah di akses	
6	Korban bencana sosial	Pintu masuk yang mudah di akses	

2.2 PROSEDUR LAYANAN PUBLIK UNTUK KELOMPOK RENTAN

1. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus.
2. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas pendamping untuk diarahkan ruang tunggu dan loket prioritas.
3. Petugas pendamping memberikan nomor antrian prioritas secara manual di ruang pelayanan Balai POM di Bengkulu untuk menuju loket layanan kelompok rentan/ disabilitas.
4. Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas.
5. Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan.
6. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan.
7. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survey kepuasan pelanggan.
8. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan dibantu oleh petugas pendamping untuk menuju keluar ruang pelayanan.

III. PENUTUP

Pedoman ini disusun sebagai acuan pelaksanaan pelayanan publik bagi kelompok rentan di Balai POM di Bengkulu agar setiap petugas pelayanan publik dapat menggunakan sebagaimana mestinya

LAMPIRAN

1. Area Parkir Khusus



2. Guiding Block/ Jalur Pemandu





3. Jalur Landai



4. Pegangan Rambat





5. Kursi Roda, Tongkat, Kruk

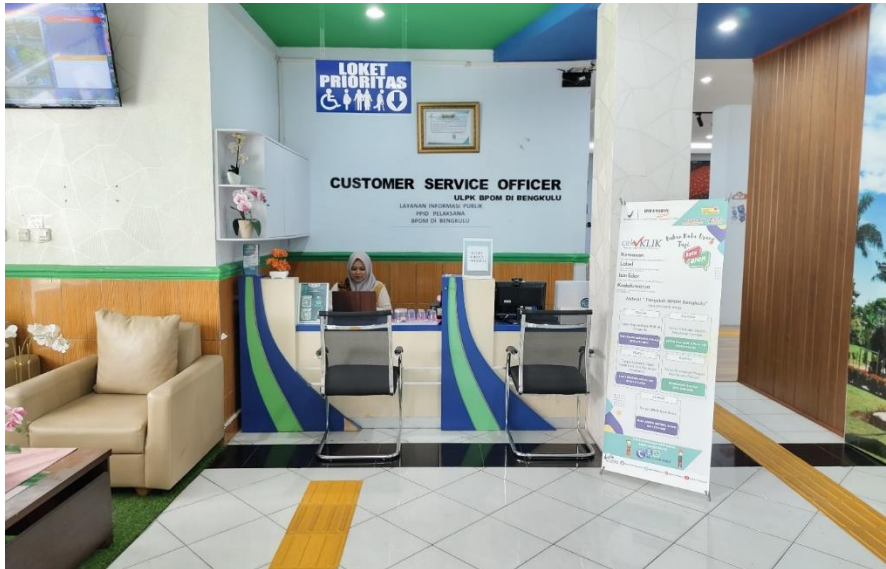




6. Kursi Tunggu Prioritas



7. Loket Khusus/ Ruang Prioritas



8. Toilet Khusus (Kelengkapan)



9. Toilet Khusus (Aksesibilitas)



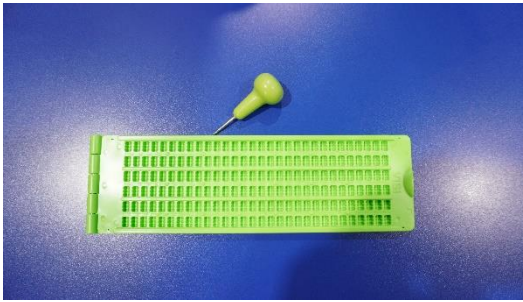
10. Ruang Laktasi



11. Area/ Ruang Bermain Anak



12. Alat Bantu Tuna Netra



13. Alat Bantu Tuna Rungu

