BADAN POM

PEDOMAN LAYANAN PUBLIK

UNTUK KELOMPOK RENTAN

DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4244819, Fax : 4244819
Email : ditregotskkos@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
NOMOR : HK.02.02.42.08.24.87
TENTANG
PEDOMAN LAYANAN PUBLIK UNTUK KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik untuk kelompok rentan dan dalam melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan dilingkungan Direktorat Registrasi Obat Tradisional Kuplemen Kesehatan dan Kosmetik, maka perlu adanya pedoman sebagai acuan pelaksanaan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dituangkan dalam Surat Keputusan Direktur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);

4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2019 tentang Pedoman Teknis Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
7. 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
8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2022 Nomor 629);
12. 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).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PEDOMAN LAYANAN KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TAHUN ANGGARAN 2024

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Layanan Publik Untuk Kelompok Rentan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Pedoman Layanan Publik Untuk Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas

1. Fasilitas penunjang kelompok rentan
2. Prosedur layanan publik untuk kelompok rentan

Ketiga : Pedoman Layanan Publik Untuk Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud dalam dictum Kedua merupakan acuan bagi:

a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Juli 2024
DIREKTUR REGISTRASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN ★ REPUBLIK INDONESIA ★ BADAN POM

ANISYAH

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, Rahmat dan izin-Nya sehingga **Pedoman Layanan Publik Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk Kelompok Rentan** dapat terselesaikan dengan baik. Pedoman ini merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi petugas layanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dalam memberikan layanan publik bagi kelompok rentan.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 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 Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Untuk Kelompok Rentan. Diharapkan pedoman ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

I PENDAHULUAN…… 1

1.1 Latar Belakang……. 1

1.2 Dasar Hukum…….. 2

1.3 Maksud Dan Tujuan…….. 2

1.4 Ruang Lingkup…….. 3

1.5 Istilah Dan Definisi…….. 3

II KETENTUAN LAYANAN PUBLIK REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIKUNTUK KELOMPOK RENTAN……. 4

2.1 Fasilitas Penunjang Kelompok Rentan…… 4

2.2 Prosedur Layanan Publik Untuk Kelompok Rentan…..…….. 6

III PENUTUP…….. 6

LAMPIRAN………….. 6

1. Area Parkir Khusus ……..... 7
2. Guiding Block/ Jalur Pemandu…….…….... 8
3. Jalur Landai…….…… 8
4. Pegangan Rambat……... 9
5. Kursi Roda, Tongkat, Kruk……..……... 9
6. Lift Khusus kelompok rentan dilengkapi huruf braille……... 10
7. Kursi Tunggu Prioritas…….……... 10
8. Toilet Khusus (Kelengkapan) ……... 11
9. Toilet Khusus (Aksesibilitas)……..……... 11
10. Ruang Laktasi……..……... 12
11. Area/ Ruang Bermain Anak……... 13
12. Alat Bantu Tuna Netra…….……... 13
13. Alat Bantu Tuna Rungu……... 14
14. Fitur Pengguna Disabilitas Pada Subsite…….…… 15

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaran 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 maldministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 huruf g Undang- undang 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.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik merupakan salah satu unit Pelayanan Publik di Badan POM yang menyelenggarakan Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik merupakan awal dari kegiatan pengawasan sebelum Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tersebut diedarkan di wilayah Indonesia (*pre-market approval*). Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yang beredar di wilayah Indonesia baik yang diproduksi di dalam negeri ataupun yang dimasukkan ke dalam wilayah Indonesia wajib didaftarkan di Badan Pengawas Obat dan Makanan c.q. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan. Oleh sebab itu untuk memudahkan bagi petugas layanan serta penerima layanan dalam mengakses layanan maka diperlukan pedoman layanan publik untuk membantu kelompok rentan agar dapat mengakses informasi terkait layanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan.

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 6 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 serta pegguna layanan kelompok rentan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan

Kosmetik agar proses pelayanan terhadap kelompok rentan dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi lingkungan **internal Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 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 perundang- undangan 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 Loket Layanan Kelompok Rentan/ Disabilitas adalah *Duty Manager* (DM) yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik pada loket layanan kelompok rentan.

II. KETENTUAN LAYANAN PUBLIK REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK UNTUK KELOMPOK RENTAN

2.1 FASILITAS PENUNJANG KELOMPOK RENTAN

No	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
1	Penyandang cacat		Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (Petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)
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	
		Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Lift khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braille*	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Guiding block khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Alat bantu tunanetra (infografis huruf braille, informasi dalam bentuk audio, tongkat, layar aplikasi terpasang screen reader)	
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	

No	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Alat bantu tunarungu (aplikasi *hear me*, video berbahasa 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	
		Petugas pendamping yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat	
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

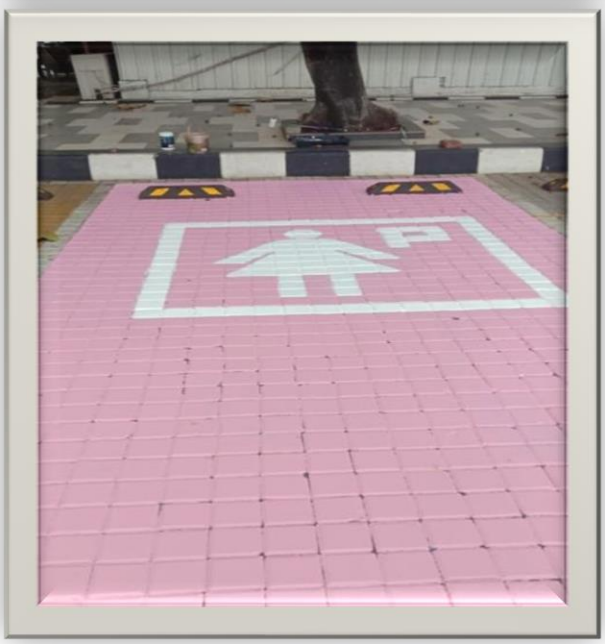
1. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus.
2. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas pendamping untuk diarahkan ke lantai 2 dan lantai 5 gedung Athena.
3. Petugas pendamping di lantai 2 dan lantai 5 memberikan nomor antrian prioritas secara manual di ruang pelayanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 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. Untuk pelanggan yang kesulitan menuju loket pelayanan maka petugas akan menghampiri tempat duduk pelanggan kelompok rentan dan melakukan pelayanan ditempat tersebut.
7. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan.
8. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan akan dibantu oleh petugas pendamping untuk menuju keluar ruang pelayanan.

III. PENUTUP

Pedoman ini disusun sebagai acuan pelaksanaan pelayanan publik bagi kelompok rentan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik agar setiap petugas pelayanan publik dapat menggunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN

1. Area Parkir Khusus



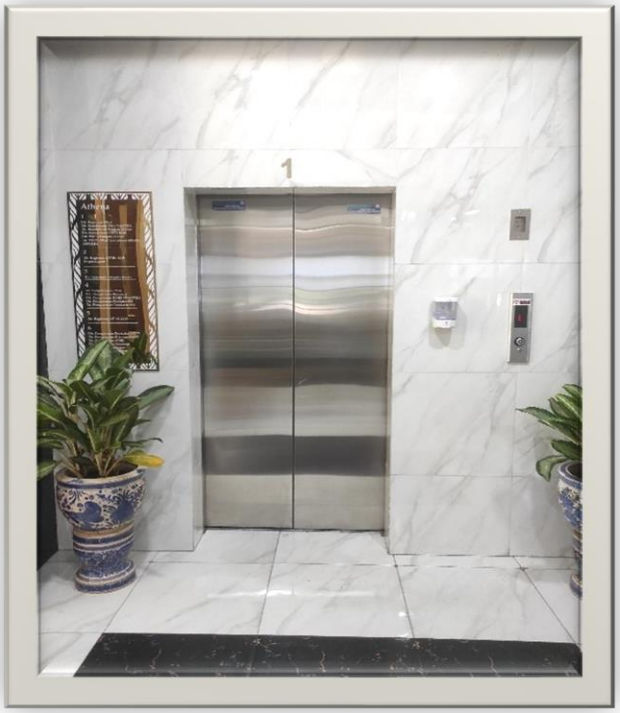
2. Guiding Block/ Jalur Pemandu

3. Jalur Landai

4. Pegangan Rambat

5. Kursi Roda, Tongkat, Kruk

6. Lift Khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braille*



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

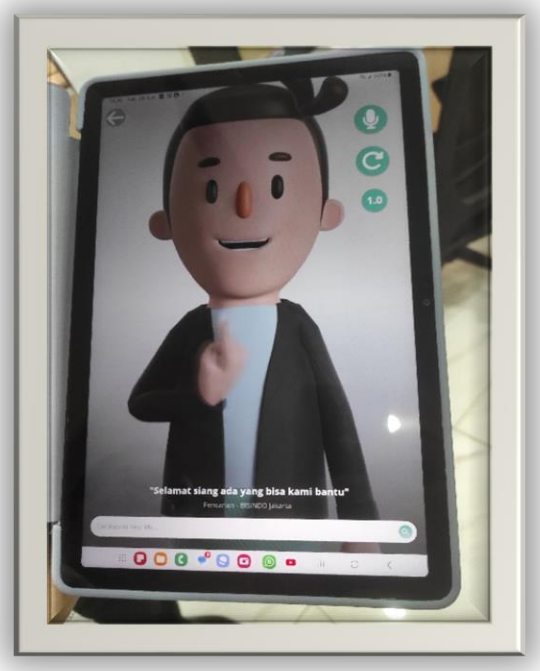
Pengeras Suara

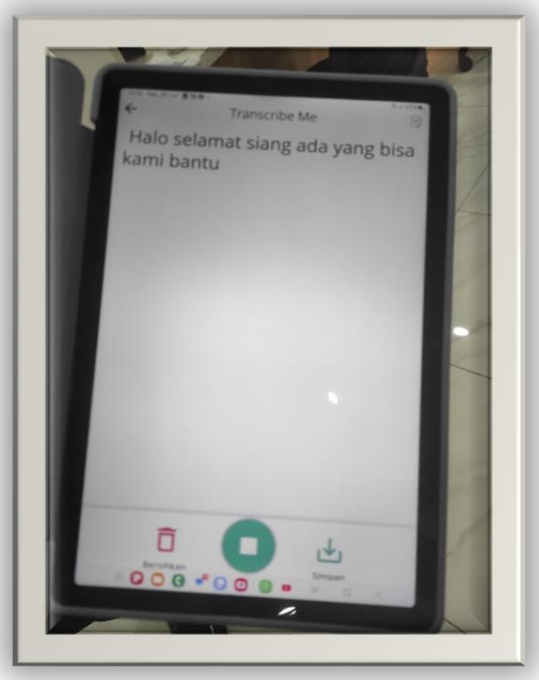
Booklet dan Leaflet menggunakan huruf Braillle

13. Alat Bantu Tuna Rungu

Hearing Aid/Alat Bantu Dengar

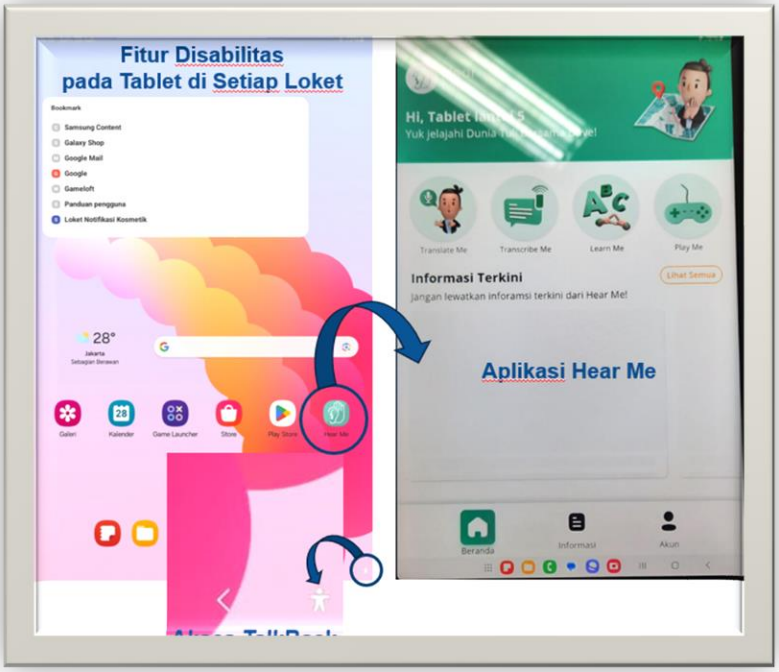
Media informasi yang memuat video bahasa isyarat terdapat pada Video Pelayanan Publik Ditreg OTSKK





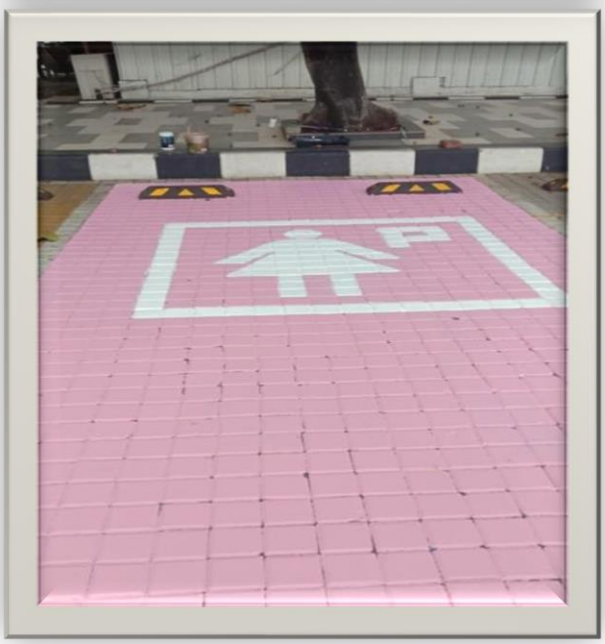
Layar informasi yang jelas/ aplikasi khusus dengan menggunakan aplikasi Hear Me pada fitur ***Transcribe me***

14. Fitur Pengguna Disabilitas Pada Subsite



LAMPIRAN

1. Area Parkir Khusus



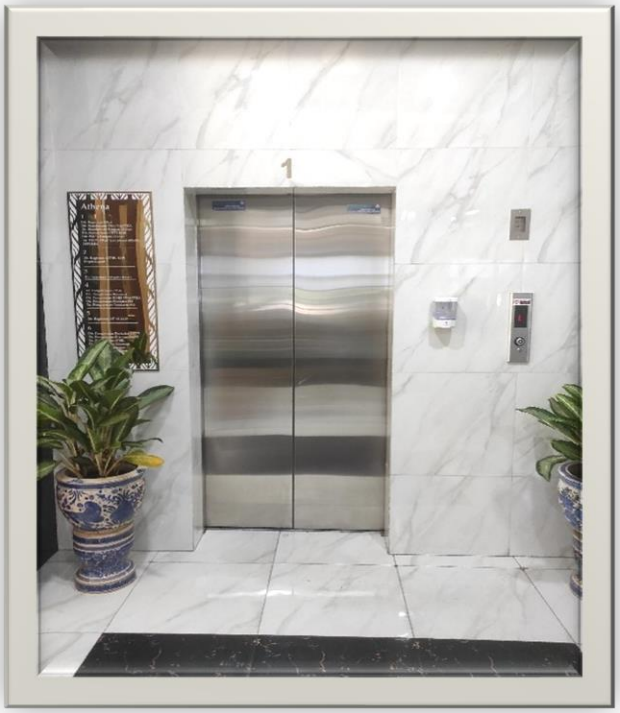
2. Guiding Block/ Jalur Pemandu

3. Jalur Landai

4. Pegangan Rambat

5. Kursi Roda, Tongkat, Kruk

6. Lift Khusus kelompok rentan dilengkapi huruf *braille*



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

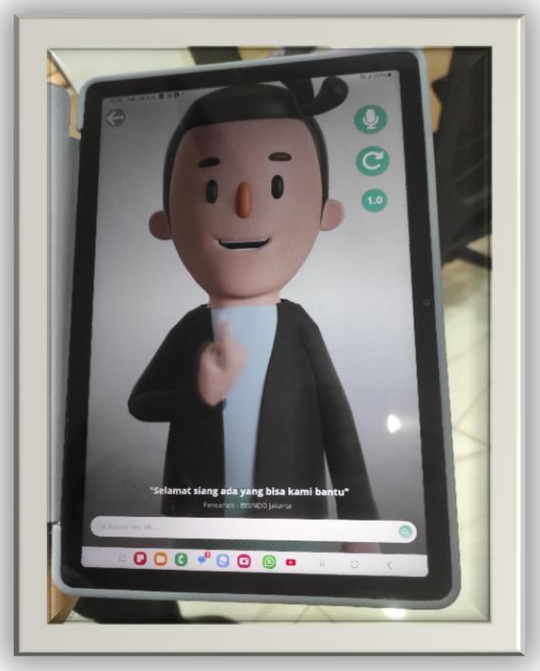
Pengeras Suara

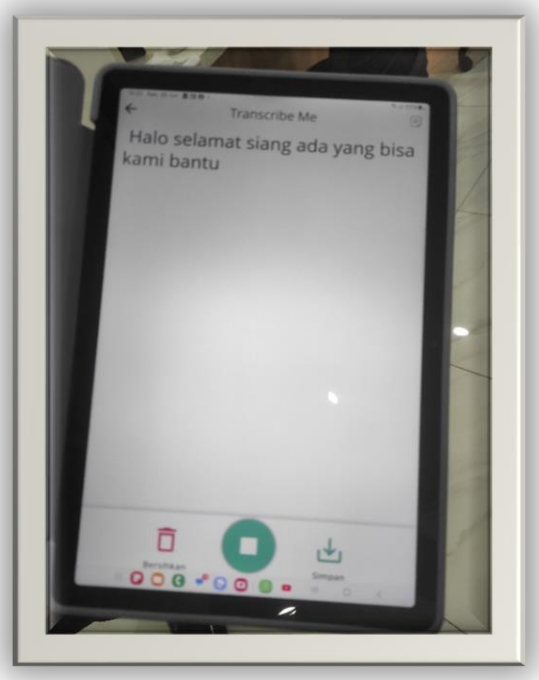
Booklet dan Leaflet menggunakan huruf Braillle

13. Alat Bantu Tuna Rungu

Hearing Aid/Alat Bantu Dengar

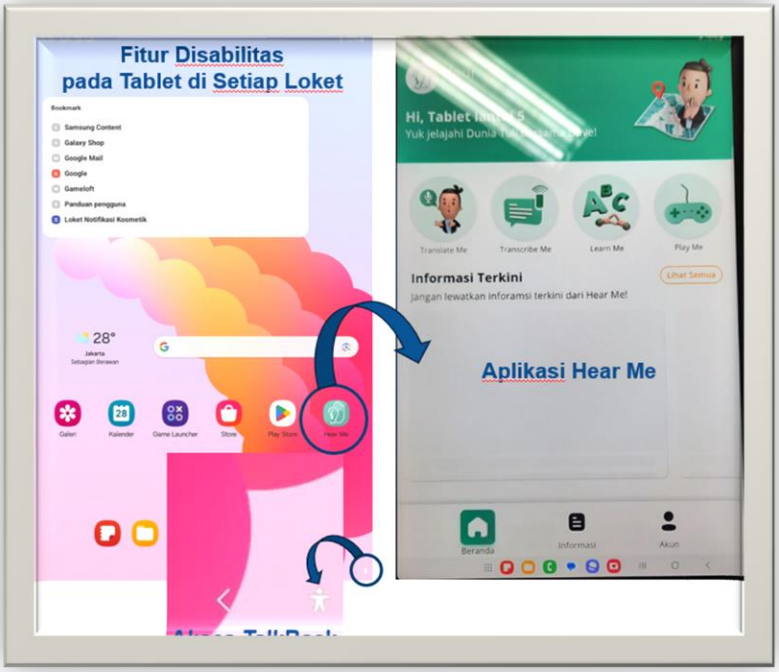
Media informasi yang memuat video bahasa isyarat terdapat pada Video Pelayanan Publik Ditreg OTSKK

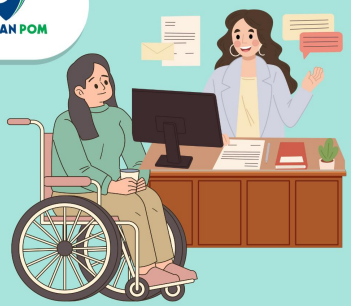




Layar informasi yang jelas/ aplikasi khusus dengan menggunakan aplikasi Hear Me pada fitur ***Transcribe me***

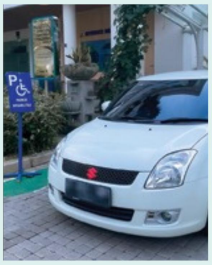
14. Fitur Pengguna Disabilitas Pada Subsite





PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK UNTUK KELOMPOK RENTAN

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



1 KEDATANGAN

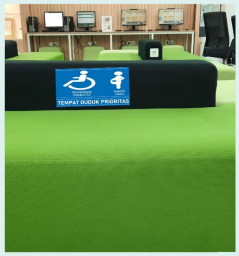
Kelompok Rentan yang membawa mobil pribadi dapat memarkirkan kendaraannya pada tempat parkir khusus

2 PENGANTARAN KE LOKET

Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan dibantu oleh petugas untuk diarahkan kelantai 2/5 gedung Athena

3 PENGAMBILAN NOMOR ANTRIAN PADA PETUGAS

Petugas Pendamping di Lantai 2 atau 5 memberikan nomor antrian prioritas secara manual di ruang pelayanan Ditreg OTSKK untuk menuju loket layanan kelompok rentan/disabilitas



4 TEMPAT KHUSUS KELOMPOK RENTAN

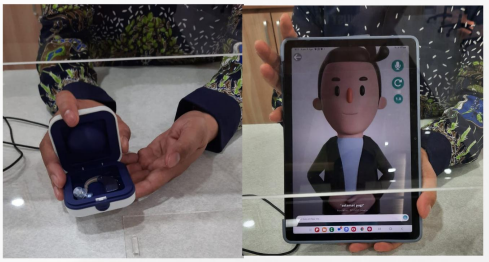
Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke kursi khusus kelompok rentan

5 PENGARAHAN KE LOKET

Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas loket layanan kelompok rentan

6 PELAYANAN OLEH PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan / disabilitas menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. Untuk pelanggan yang kesulitan menuju loket pelayanan maka petugas akan menghampiri tempat duduk pelanggan kelompok rentan dan melakukan pelayanan ditempat tersebut



7 PENGANTARAN KELUAR OLEH PETUGAS

Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan dibantu oleh petugas pendamping untuk menuju keluar ruangan pelayanan