

KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.41.09.26.1524 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS UNTUK KELOMPOK
RENTAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, mudah diakses, nondiskriminatif, dan berkeadilan, perlu memberikan kemudahan, penyesuaian, dan dukungan pelayanan kepada kelompok rentan sesuai dengan kebutuhannya;

b. bahwa untuk mengimplementasikan Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sesuai dengan karakteristik pelayanan publik pada Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, diperlukan pedoman pelaksanaan pada tingkat unit kerja;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6531);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1007);
6. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS UNTUK KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- Kedua : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu menjadi acuan bagi petugas pelayanan publik dan pihak terkait dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.
- Ketiga : Petugas pelayanan publik dalam melaksanakan Pedoman sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu harus memperhatikan kebutuhan dan kondisi pengguna layanan serta menerapkan prinsip kesetaraan, aksesibilitas, nondiskriminasi, penghormatan terhadap martabat pengguna layanan, dan pemberian akomodasi yang layak sesuai dengan kebutuhan.
- Keempat : Pelaksanaan Pedoman sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 24 September 2026

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,



DIAN PUTRI ANGGRAWENI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK NOMOR : HK.02.02.41.09.26.1524
TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS
UNTUK KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS UNTUK
KELOMPOK RENTAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh layanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, dan berkeadilan. Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagai bagian dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat pengguna layanan yang karena kondisi tertentu dapat mengalami hambatan dalam memperoleh akses terhadap pelayanan. Hambatan tersebut dapat berkaitan dengan kondisi fisik, sensorik, intelektual, mental, usia, kondisi kehamilan, maupun kondisi lainnya yang menyebabkan pengguna layanan memerlukan kemudahan, penyesuaian, pendampingan, atau dukungan tertentu.

Penyelenggaraan layanan prioritas tidak hanya dimaksudkan untuk memberikan kecepatan pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap pengguna layanan memperoleh kesempatan yang setara untuk mengakses dan memanfaatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, pemberian layanan kepada kelompok rentan perlu dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip aksesibilitas, kesetaraan, nondiskriminasi, penghormatan terhadap martabat pengguna layanan, serta pemberian akomodasi yang layak.

Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi petugas dalam memberikan layanan prioritas kepada kelompok rentan pada layanan publik Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, baik yang dilaksanakan di Gedung Pelayanan Publik BPOM maupun pada pelaksanaan layanan konsultasi di lokasi lainnya.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi petugas dalam penyelenggaraan layanan publik yang inklusif, mudah diakses, responsif, dan berkeadilan bagi kelompok rentan.

Pedoman ini bertujuan untuk:

1. memberikan kemudahan dan kesetaraan akses pelayanan bagi kelompok rentan;
2. memastikan tersedianya penyesuaian dan dukungan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
3. meningkatkan kompetensi dan konsistensi petugas dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan;
4. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan nondiskriminatif; dan
5. menyediakan mekanisme pemantauan dan evaluasi sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

C. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup:

1. kelompok rentan dan kebutuhan layanan;
2. prinsip penyelenggaraan layanan prioritas;
3. identifikasi kebutuhan pengguna layanan;
4. pelaksanaan layanan prioritas;
5. sarana dan prasarana pendukung;
6. alur pelayanan; dan
7. pemantauan dan evaluasi.

D. Definisi Operasional

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

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. Layanan Prioritas adalah pemberian kemudahan, penyesuaian, pendampingan, dan/atau dukungan pelayanan kepada kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan agar dapat memperoleh pelayanan publik secara mudah, aman, nyaman, dan setara.
3. Kelompok Rentan adalah pengguna layanan yang karena karakteristik dan/atau kondisi tertentu berpotensi mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan publik sehingga memerlukan kemudahan, penyesuaian, pendampingan, dan/atau dukungan pelayanan.
4. Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.
5. Ibu Hamil adalah perempuan yang sedang dalam masa kehamilan.

6. 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.
7. Penyandang Disabilitas Fisik adalah penyandang disabilitas yang mengalami gangguan fungsi gerak karena adanya keterbatasan atau gangguan fungsi fisik yang dapat muncul sejak lahir atau akibat kecelakaan, penyakit, maupun efek samping dari pengobatan medis.
8. Disabilitas fisik terjadi karena adanya keterbatasan atau gangguan fungsi fisik yang dapat muncul sejak lahir atau akibat kecelakaan, penyakit, maupun efek samping dari pengobatan medis. Contohnya antara lain lumpuh, kehilangan anggota tubuh akibat amputasi, dan cerebral palsy.
9. Penyandang disabilitas rungu adalah penyandang disabilitas yang mengalami kekurangan atau kehilangan kemampuan pendengaran akibat tidak berfungsinya sebagian atau seluruh indera pendengaran sehingga mengalami hambatan dalam komunikasi sehari-hari.
10. Penyandang Disabilitas Intelektual adalah penyandang disabilitas yang mengalami gangguan fungsi pikir karena terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita, dan down syndrome.
11. Penyandang Disabilitas Mental adalah penyandang disabilitas yang mengalami gangguan fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain gangguan psikososial seperti skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, gangguan kepribadian, serta gangguan perkembangan seperti autisme dan hiperaktif.
12. Penyandang Disabilitas Ganda atau Multi adalah Penyandang disabilitas yang memiliki dua atau lebih ragam disabilitas, misalnya disabilitas rungu wicara dan disabilitas netra-tuli.
13. Petugas layanan adalah petugas yang memberikan layanan publik dan/atau memiliki kemampuan untuk melakukan layanan khusus untuk kelompok rentan
14. Petugas pendamping kelompok rentan adalah petugas keamanan / penerima tamu /juru bahasa isyarat pihak ketiga yang menerima dan mendampingi pengguna layanan kelompok rentan selama proses pelayanan berlangsung di gedung pelayanan
15. Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan Prioritas adalah fasilitas yang disediakan dan/atau dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan, aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan.
16. *Washington Group Short Set (WG-SS)* adalah instrumen yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi hambatan fungsional pengguna layanan dalam beberapa domain aktivitas sehari-hari sebagai dasar untuk mengenali kebutuhan penyesuaian atau dukungan pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS UNTUK KELOMPOK RENTAN

A. Kelompok Rentan dan Kebutuhan Layanan

Layanan prioritas diberikan kepada pengguna layanan yang memerlukan kemudahan, penyesuaian, pendampingan, dan/atau dukungan tertentu dalam memperoleh pelayanan publik.

Kelompok rentan dalam pelaksanaan pelayanan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik antara lain meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, serta pengguna layanan lainnya yang berdasarkan kondisi dan kebutuhannya memerlukan dukungan pelayanan.

Pemberian layanan prioritas dilaksanakan berdasarkan kebutuhan pengguna layanan dan tidak semata-mata didasarkan pada kategori atau kondisi tertentu.

Untuk penyandang disabilitas, bentuk dukungan pelayanan disesuaikan dengan hambatan yang dialami dan kebutuhan pengguna layanan, termasuk hambatan fisik, sensorik, intelektual, mental, dan/atau kombinasi dari hambatan tersebut.

B. Prinsip Layanan Prioritas

Penyelenggaraan layanan prioritas dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. kesetaraan dan nondiskriminasi;
2. aksesibilitas;
3. penghormatan terhadap martabat dan kemandirian pengguna layanan;
4. pemberian akomodasi yang layak sesuai kebutuhan;
5. kemudahan dan kecepatan pelayanan;
6. perlindungan privasi dan kerahasiaan informasi pengguna layanan;
7. komunikasi yang ramah, jelas, dan mudah dipahami; dan
8. pelayanan yang profesional dan responsif.

C. Identifikasi Kebutuhan Pengguna Layanan

Identifikasi kebutuhan dilakukan untuk mengetahui hambatan yang dialami pengguna layanan dan menentukan bentuk dukungan atau penyesuaian pelayanan yang diperlukan.

Identifikasi dilakukan melalui komunikasi langsung dengan pengguna layanan dan/atau pendamping dengan tetap menghormati privasi, martabat, kemandirian, dan pilihan pengguna layanan.

Petugas layanan dapat menggunakan instrumen identifikasi kebutuhan, termasuk WG-SS, sebagai alat bantu apabila diperlukan. Dalam melakukan identifikasi, petugas tidak meminta informasi yang tidak relevan dengan kebutuhan pelayanan.

D. Pelaksanaan Layanan Prioritas

Layanan prioritas diberikan pada setiap penyelenggaraan layanan publik Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sesuai dengan jadwal pelayanan yang berlaku.

Untuk pelayanan konsultasi regulasi secara tatap muka di Gedung Pelayanan Publik BPOM (Gedung Athena), layanan prioritas diberikan sesuai dengan jadwal pelayanan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Dalam pelaksanaan *desk* konsultasi atau layanan publik di luar Gedung Pelayanan Publik BPOM, petugas layanan memastikan tersedianya mekanisme prioritas dan dukungan pelayanan sesuai dengan kondisi lokasi dan kebutuhan pengguna layanan.

E. Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan Prioritas

Dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan, Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik memanfaatkan sarana dan prasarana aksesibilitas yang tersedia pada fasilitas pelayanan publik BPOM dan/atau menyediakan dukungan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Sarana dan prasarana pendukung dapat berupa:

1. antrean khusus dan loket prioritas;
2. tempat duduk prioritas;
3. area parkir khusus;
4. jalur pemandu (*guiding block*);
5. pintu masuk dengan jalur landai (*ramp*) dan pegangan rambat;
6. kursi roda, tongkat, dan/atau alat bantu mobilitas lainnya;
7. Toilet khusus yang dilengkapi dengan fasilitas khusus seperti pegangan dan tombol darurat yang diperuntukkan khusus bagi kelompok rentan
8. Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille dan hearing aid)
9. penanda layanan prioritas;
10. ruang laktasi;
11. area atau ruang bermain anak;
12. ruang tenang apabila tersedia;
13. petugas pendamping/ petugas pemandu (*security*); dan
14. petugas yang memiliki kemampuan komunikasi khusus, termasuk bahasa isyarat, apabila diperlukan dan tersedia.

F. Alur Pelaksanaan Layanan

Pelaksanaan layanan prioritas dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. pengguna layanan melakukan pendaftaran secara online melalui sistem antrian prioritas
2. dalam hal pengguna layanan mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi antrean daring, petugas membantu proses pendaftaran dan/atau pengambilan nomor antrean;

3. pada saat pengguna layanan hadir di lokasi pelayanan, petugas pendamping dan/atau resepsionis mengidentifikasi kebutuhan awal dan memberikan penanda layanan prioritas apabila diperlukan;
4. petugas pendamping berkoordinasi dengan petugas layanan untuk menentukan bentuk dukungan, penyesuaian, atau akomodasi yang diperlukan;
5. pengguna layanan diarahkan ke tempat tunggu prioritas dan diberikan pendampingan apabila diperlukan;
6. petugas layanan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dengan menggunakan metode komunikasi dan dukungan yang sesuai;
7. setelah proses pelayanan selesai, petugas menawarkan kepada pengguna layanan untuk memberikan umpan balik melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan/atau kanal umpan balik lainnya. Apabila diperlukan, petugas layanan dapat membantu pengguna mengakses instrumen survei tanpa memengaruhi kebebasan pengguna dalam memberikan tanggapan; dan
8. apabila diperlukan, petugas pendamping membantu pengguna layanan menuju pintu keluar atau area lain setelah proses pelayanan selesai.



G. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan layanan prioritas dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap semester. Hasil pemantauan dan evaluasi digunakan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan publik dan dilaporkan kepada Direktur Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

BAB III PENUTUP

Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik merupakan acuan dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif, mudah diakses, responsif, nondiskriminatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Pelaksanaan layanan prioritas diarahkan untuk memastikan bahwa kelompok rentan memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses pelayanan publik melalui pemberian kemudahan, penyesuaian, pendampingan, dan/atau dukungan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Pelaksanaan Pedoman ini perlu didukung oleh komitmen petugas, pemanfaatan sarana dan prasarana yang aksesibel, koordinasi dengan unit terkait, serta pemantauan dan evaluasi secara berkelanjutan. Hasil pemantauan, evaluasi, pengaduan, dan umpan balik pengguna layanan digunakan sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,



DIAN PUTRI ANGGRAWENI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK NOMOR : HK.02.02.41.09.26.1524
TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PRIORITAS
UNTUK KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK

LAMPIRAN

1. Area Parkir Khusus



2. Guiding Block/ Jalur Pemandu



3. Jalur Landai dan Pegangan Rambat



4. Kursi Roda, Tongkat, Kruk



5. Alat Bantu Komunikasi dan Lanyard Layanan Prioritas



6. Loker Khusus/ Ruang Prioritas



7. Toilet Khusus Disabilitas



8. Ruang Laktasi



9. Area/ Ruang Bermain Anak



DIREKTUR STANDARDISASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,



DIAN PUTRI ANGGRAWENI