



NOMOR SOP	:	POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01
TGL. PEMBUATAN	:	27 Agustus 2024
NO & TGL. REVISI	:	02 / 17 April 2026
TGL. EFEKTIF	:	30 April 2026
DISAHKAN OLEH	:	KEPALA BBPOM DI SEMARANG  Dra. Rustyawati, Apt., M.Kes.(Epid)
NAMA SOP	:	LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69);

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dan Arsiparis
2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
3. Mengetahui peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan Informasi Publik.
4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms. Office*, internet, alat komunikasi, dan media sosial
5. Memahami dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis,

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1148);5. 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 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dalam 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);6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Tahun 2025 Nomor 39);7. 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 680);8. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang | <p>Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).</p> <ol style="list-style-type: none">6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas.7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas. |
|---|--|

Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan 9. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2024 tentang Pembinaan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. 10. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Pengelolaan Pengaduan 2. POM-08.02/CFM.01/SOP.02 Layanan Kehumasan 3. POM-16.04/CFM.01/SOP.01 Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1. Alat Tulis Kantor. 2. <i>Printer</i> dan Komputer. 3. Alat Bantu Mobilitas seperti kursi roda, tongkat, kruk, dan <i>walker</i>. 4. Papan komunikasi atau papan tulis mini 5. Komputer atau gawai yang dilengkapi aplikasi pembaca layar (<i>screen reader</i>) 6. Kaca pembesar dan kacamata baca 7. Alat bantu dengar (<i>hearing aid</i>) 8. Informasi pelayanan dalam bentuk cetak format teks dengan huruf besar, warna kontras, dan dalam huruf <i>braille</i> 9. <i>Website</i> yang dapat diatur tingkat kecerahan, kontras warna, perbesar huruf, dan fitur lainnya yang memudahkan pengguna layanan <i>low vision</i> 10. Pengeras suara pada ruang layanan 11. Informasi pelayanan berupa video yang dilengkapi <i>running text</i> dan juru bahasa isyarat 12. Aplikasi penerjemah bahasa isyarat untuk memudahkan dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tuli 13. Formulir survei kepuasan masyarakat

PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP Mikro Layanan Untuk Kelompok Rentan di Balai Besar POM di Semarang tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mempengaruhi pencapaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) Balai Besar POM di Semarang yaitu Indeks Pelayanan Publik dan Nilai Pembangunan Zona Integritas pada Sasaran Kegiatan Layanan Publik BBPOM di Semarang yang Prima dan Terwujudnya Tatakelola Pemerintah Unit Organisasi yang Optimal.	Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01

NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 5 dari 11

A. Diagram Alir

POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01		POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01		Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
No	Aktivitas	No	Aktivitas	Admin Layanan kelompok rentan	Petugas Pendamping Kelompok Rentan	Pelaksana Pelayanan kelompok rentan	Kelengkapan	Waktu	Output	
2	Mengidentifikasi pengguna layanan kelompok rentan dengan mengaplikasikan Washington Group Short Set (W/G-SS) untuk klasterisasi pengguna layanan dan melakukan konfirmasi hari serta jam kedatangan	2	Mengidentifikasi pengguna layanan kelompok rentan dengan mengaplikasikan Washington Group Short Set (W/G-SS) untuk klasterisasi pengguna layanan dan melakukan konfirmasi hari serta jam kedatangan				Data kebutuhan layanan dari pengguna layanan kelompok rentan	1HK	Hasil identifikasi pengguna layanan kelompok rentan dan jadwal pelayanan sesuai kesepakatan	Pengguna layanan kelompok rentan mengisi formulir identifikasi kelompok rentan menggunakan laman yang aksesibel untuk kelompok rentan, dengan pertanyaan identifikasi : 1. Apakah Anda mengalami kesulitan melihat, meskipun memakai kacamata? 2. Apakah Anda mengalami kesulitan mendengar, meskipun menggunakan alat bantu dengar? 3. Apakah Anda mengalami kesulitan berjalan atau menaikitangga? 4. Apakah Anda mengalami kesulitan mengingat atau berkonsentrasi? 5. Apakah Anda mengalami kesulitan dengan perawatan diri seperti membersihkan seluruh tubuh atau berpakaian? 6. Apakah Anda mengalami kesulitan berkomunikasi, misalnya memahami atau dimengerti?
3	Mengkoordinasikan jadwal kedatangan kepada pengguna layanan, pelaksana pelayanan, dan petugas pendamping kelompok rentan	3	Mengkoordinasikan jadwal kedatangan kepada pengguna layanan, pelaksana pelayanan, dan petugas pendamping kelompok rentan				Hasil identifikasi pengguna layanan kelompok rentan dan jadwal pelayanan sesuai kesepakatan	1HK	Informasi jadwal kedatangan	Informasi yang akan disampaikan kepada pengguna layanan, pelaksana pelayanan dan petugas pendamping termasuk pesan pengingat jika terjadi perubahan jadwal kedatangan
4	Melaksanakan layanan awal pada kelompok rentan	4	Melaksanakan layanan awal pada kelompok rentan				Informasi jadwal kedatangan		Pengguna layanan kelompok rentan diterima oleh petugas pendamping	1. Pengguna layanan kelompok rentan yang datang langsung tanpa menghubungi hotline kelompok rentan terlebih dahulu akan tetap dilayani. 2. Apabila pengguna layanan kelompok rentan membawa kendaraan akan diarahkan dan dibantu oleh petugas pendamping untuk memarkirkan kendaraan di area parkir kelompok rentan
5	Menyambut dan menawarkan bantuan kepada pengguna layanan kelompok rentan	5	Menyambut dan menawarkan bantuan kepada pengguna layanan kelompok rentan				Pengguna layanan kelompok rentan diterima oleh petugas pendamping		Bantuan sesuai permintaan pengguna layanan kelompok rentan	Petugas pendamping menawarkan membantu menyediakan alat bantu mobilitas seperti kursi roda, tongkat, kruk, atau <i>walker</i> serta alat bantu komunikasi yang tersedia pada UPP (jika diperlukan)



NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 6 dari 11

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

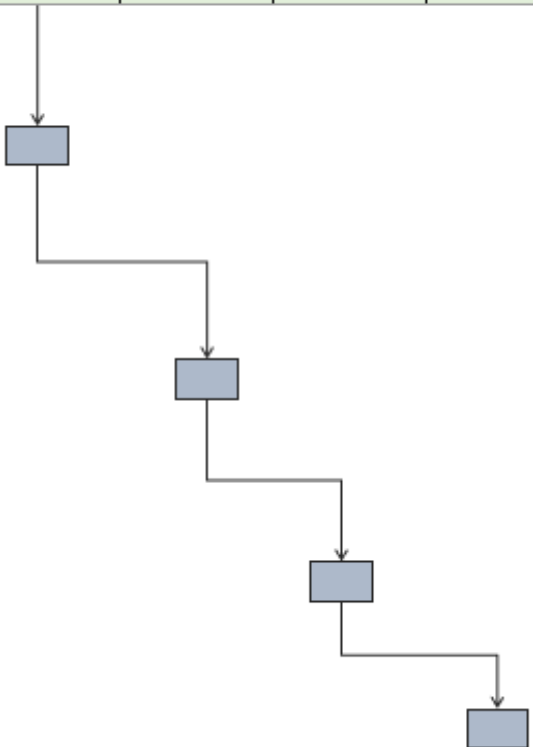
TIDAK TERKENDALI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01

NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 7 dari 11

POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01									
No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin <i>Hotline</i> Layanan kelompok rentan	Ketua Tim Pelayanan Publik	Kepala UPP	Pelaksana Layanan kelompok rentan	Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Menyampaikan informasi permohonan jemput bola dan jadwal kepada Ketua Tim Pelayanan Publik					Hasil identifikasi pengguna layanan kelompok rentan dan jadwal pelayanan sesuai kesepakatan	1 HK	Informasi jadwal pelayanan jemput bola	Layanan jemput bola diberikan dengan perjanjian dan memperhatikan kondisi pengguna layanan kelompok rentan serta sumber daya yang ada
4	Menyampaikan informasi permohonan jemput bola kepada Kepala UPP					Informasi jadwal pelayanan jemput bola	1 HK	Arahan dari Kepala UPP untuk melaksanakan jemput bola	
5	Menugaskan petugas layanan kelompok rentan untuk melaksanakan jemput bola					Arahan dari Kepala UPP untuk melaksanakan jemput bola	N/A	Surat Tugas dari Kepala UPP kepada Pelaksana Layanan kelompok rentan untuk melakukan jemput bola	
6	Menyampaikan pesan pengingat dan konfirmasi kedatangan petugas ke lokasi jemput bola					Surat Tugas dari Kepala UPP kepada Pelaksana Layanan kelompok rentan untuk melakukan jemput bola	1 HK	Pesan pengingat kedatangan atau informasi perubahan jadwal	



HALAMAN : 8 dari 11

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

TIDAK TERKENDALI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01

NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 9 dari 11

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Pengguna layanan kelompok rentan adalah pengguna layanan yang terdiri dari penyandang disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, dan korban bencana alam serta korban bencana sosial.
2. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan /atau sensori dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lainnya atas dasar kesamaan hak.
3. Pelaksana layanan kelompok rentan adalah petugas yang memiliki kemampuan dan telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan kelompok rentan.
4. Petugas pendamping kelompok rentan adalah petugas *security/receptionist*/juru bahasa isyarat pihak ketiga yang menerima dan mendampingi pengguna layanan kelompok rentan selama proses pelayanan berlangsung di gedung pelayanan.
5. Admin *hotline* layanan kelompok rentan adalah petugas yang menerima dan menyelesaikan permohonan layanan tatap muka maupun layanan jemput bola dari kelompok rentan.

C. Tim Kerja Koordinator

Tim Kerja Informasi dan Komunikasi

D. Pihak yang Terkait

1. Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Ketua Tim Pelayanan Publik UPP
3. Admin *hotline* layanan kelompok rentan
4. Pelaksana Layanan Kelompok Rentan
5. Petugas Pendamping Kelompok Rentan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01

NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 10 dari 11

E. Formulir yang Digunakan

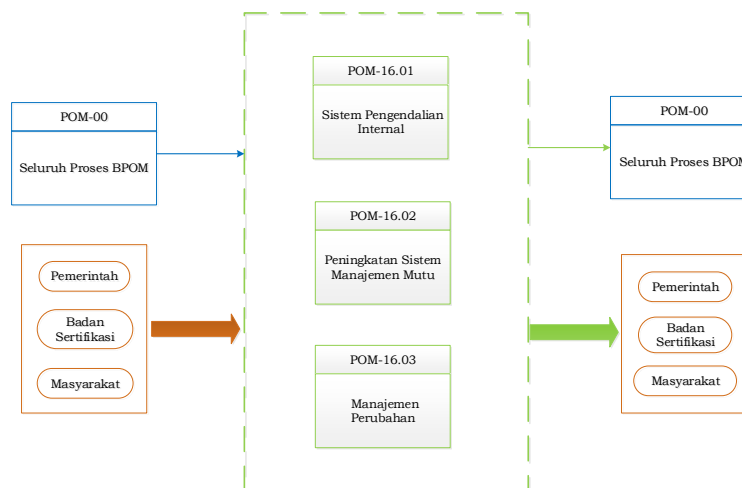
N/A

F. Output yang Dihasilkan

1. Layanan Tatap Muka untuk Kelompok Rentan
2. Layanan Jemput Bola untuk Kelompok Rentan

G. Bagan Subproses Bisnis

PETA SUBPROSES POM-16 PENGENDALIAN SISTEM MANAJEMEN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-16.04/CFM.01/SOP.01 /IK.27B.01

NAMA SOP : LAYANAN UNTUK KELOMPOK RENTAN DI BALAI BESAR POM DI SEMARANG

HALAMAN : 11 dari 11

H. Daftar Riwayat Perubahan

No.	Status Dokumen (berlaku, revisi, ditarik/dicabut)	Tanggal	Lokasi Perubahan
1	Berlaku	37 Agustus 2024	
2	Revisi 01	5 Juni 2025	- Penambahan Kualifikasi Pelaksana dan Pengintegrasian dengan ISO 37001:2016 & ISO 45001:2018 - Penambahan pengaruh capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) pada peringatan
3	Revisi 02	17 April 2026	- Pemutakhiran Dasar Hukum - Perubahan pada bagian peringatan dikaitkan dengan IKU