

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR : OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan.
- 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. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 dengan 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. 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 Indonesia Tahun 2025 Nomor 639).

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
1. Pemberian Umpan Balik Hasil Penilaian Kompetensi;
  2. Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi;
  3. Sertifikasi Kompetensi;
  4. Penyelenggaraan Praktek Kerja Profesi; dan
  5. Layanan Perpustakaan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawas.
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 Mei 2025

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,

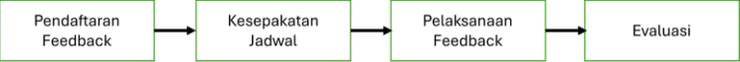


ALI MUHARAM

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN  
 NOMOR OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
 PEMBERIAN UMPAN BALIK HASIL PENILAIAN KOMPETENSI

A. PEMBERIAN UMPAN BALIK HASIL PENILAIAN KOMPETENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	Pemberian Umpan Balik/ <i>Feedback</i> Hasil Penilaian Kompetensi meliputi Kompetensi Manajerial, Sosial Kultural dan Teknis. Layanan Pemberian Umpan Balik/ <i>Feedback</i> Hasil Penilaian Kompetensi merupakan bagian dari optimalisasi hasil dari penilaian kompetensi pegawai Badan Pengawas Obat dan Makanan yang telah dilakukan. Persyaratan penerima layanan yaitu pegawai BPOM yang telah mengikuti kegiatan penilaian kompetensi dalam rangka pemetaan rutin maupun uji kompetensi kenaikan jenjang atau perpindahan jabatan serta telah menerima hasil penilaian kompetensinya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Bagan Alur Feedback  <pre>                     graph LR                         A[Pendaftaran Feedback] --&gt; B[Kesepakatan Jadwal]                         B --&gt; C[Pelaksanaan Feedback]                         C --&gt; D[Evaluasi]                     </pre> 2. Pemberian umpan balik/ <i>feedback</i> tidak terjadwal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Kerja menyampaikan surat permohonan pemberian umpan balik/<i>feedback</i> penilaian kompetensi untuk unit kerjanya.</li> <li>b. Asesor Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur melakukan konfirmasi dan membuat kesepakatan jadwal dan tempat pelaksanaan umpan balik / <i>feedback</i>.</li> <li>c. Pelaksanaan umpan balik/<i>feedback</i> sesuai dengan jadwal dan tempat yang</li> </ol>

		<p>telah ditetapkan.</p> <p>3. Pemberian umpan balik/<i>feedback</i> terjadwal:</p> <p>a. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan (PPSDM POM) menginformasikan jadwal umpan balik/<i>feedback</i> melalui surat dan/atau aplikasi IDEAS pada <a href="https://ppsdm.pom.go.id/ideas">https://ppsdm.pom.go.id/ideas</a>.</p> <p>b. Pegawai mendaftar melalui aplikasi IDEAS dengan jadwal yang telah ditentukan.</p> <p>c. Pelaksanaan umpan balik/<i>feedback</i> sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.</p> <p>4. Pelayanan dilakukan di:</p> <p>a. Kantor Unit Pelayanan Publik Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, RW.7, Johar Baru, Kec. Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10560.</p> <p>Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</p> <p>b. Media Layanan Melalui website PPSDM POM: <a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a>.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja, terhitung sejak pelaksanaan umpan balik/ <i>feedback</i>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Jasa layanan pemberian umpan balik/ <i>feedback</i> penilaian kompetensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <p>1) kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a) website: <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</p> <p>b) sms: 1708; dan</p> <p>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</p> <p>2) Telepon: 1500-533</p> <p>3) SMS : 081.21.9999.533</p> <p>4) WhatsApp: 081.191.81.533</p> <p>5) Subweb: <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></p> <p>6) Media sosial:</p> <p>a) instagram: @bpom_ri</p>

		<p>b) facebook : @bpom.official</p> <p>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></p> <p>8) Aplikasi BPOM Mobile</p> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggara pelayanan publik, melalui:</p> <p>1) WhatsApp : +62 811-130-533</p> <p>2) Email : <a href="mailto:ppsdm@pom.go.id">ppsdm@pom.go.id</a></p> <p>3) Website : <a href="http://www.ppsdm.pom.go.id">www.ppsdm.pom.go.id</a></p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 38 Tahun 2017</li> <li>2. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 26 Tahun 2019</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</li> <li>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir;</li> <li>b. Jalur difabel;</li> <li>c. Kursi roda;</li> <li>d. Ruang tunggu;</li> <li>e. Toilet;</li> <li>f. Locket;</li> <li>g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</li> <li>h. Media cetak beraksara braille.</li> </ol> </li> <li>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang laktasi/ <i>nursery</i>;</li> <li>b. Ruang ibadah;</li> <li>c. Arena bermain anak;</li> <li>d. Kantin;</li> <li>e. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>f. Sistem antrian online;</li> <li>g. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>h. <i>Hydrant</i>;</li> <li>i. <i>Charging box</i>;</li> <li>j. Sarana sanitasi;</li> <li>k. <i>Lift</i>;</li> <li>l. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>m. <i>Banner</i>;</li> <li>n. <i>Video wall</i>;</li> <li>o. Mesin fotokopi; dan</li> <li>p. Klinik.</li> </ol> </li> <li>4. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan merupakan Fungsional Assessor SDM Aparatur dan/atau asesor teknis yang memiliki kemampuan, sebagai berikut:</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami standar kompetensi.</li><li>2. Memahami penilaian kompetensi.</li><li>3. Mampu berkomunikasi dua arah.</li><li>4. Mampu menunjukkan empati</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang dilakukan oleh Ketua Tim terkait dan lebih tinggi dilakukan oleh Kepala PPSDM POM;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pada saat penyelenggaraan umpan balik/<i>feedback</i> 1 asesor melayani 1 asesi.</li><li>2. Seragam petugas pelayanan mengikuti ketentuan pakaian dinas harian yang berlaku di lingkungan BPOM.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana (asesor) memberikan jaminan pelayanan berupa kerahasiaan data dan informasi terkait hasil penilaian kompetensi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan umpan balik di PPSDM POM diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan pemahaman dari hasil penilaian kompetensi yang telah diikuti.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 Mei 2025  
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,



ALI MUHARAM

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN  
 NOMOR OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
 PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI

B. PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	Layanan pengembangan kompetensi bagi Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan Badan Pengawas Obat Makanan (BPOM) dan BPOM melalui jalur pelatihan, meliputi pelatihan klasikal dan/atau pelatihan non klasikal, dilakukan secara daring, luring maupun <i>blended</i> . Persyaratan penerima layanan yaitu SDM Pengawasan Obat dan Makanan BPOM dan Non BPOM
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Bagan Alur :  <pre>                     graph LR                         A[Usulan Rencana Pelatihan] --&gt; B[Surat Pemberitahuan/Persetujuan Pelatihan]                         B --&gt; C[Usulan calon peserta pelatihan]                         C --&gt; D[Evaluasi calon peserta pelatihan]                         D --&gt; E[Surat pemanggilan peserta pelatihan]                         E --&gt; F[Pelaksanaan Pelatihan]                         F --&gt; G[Laporan Pelaksanaan Pelatihan]                         G --&gt; H[Evaluasi Laporan Pelaksanaan PKL]                     </pre> 2. Penyusunan analisa kebutuhan dan perencanaan pengembangan kompetensi SDM Pengawasan Obat dan Makanan, dilakukan PPSDM POM bersama dengan Unit Kerja dan/atau <i>stakeholders</i> terkait. 3. Pendaftaran mengikuti kegiatan Pengembangan Kompetensi melalui Pelatihan Klasikal dan/atau Pelatihan Non Klasikal secara daring melalui Sistem Informasi Pengembangan Kompetensi BPOM pada <a href="https://siasn.pom.go.id/">https://siasn.pom.go.id/</a> dan/atau melalui subsite

		<p><a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a> sesuai dengan informasi dari Penyelenggara Pelatihan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Evaluasi calon peserta pelatihan oleh PPSDM POM dan/atau bersama <i>stakeholders</i> terkait dan penetapan surat pemanggilan peserta dan/atau informasi persetujuan mengikuti pelatihan kepada peserta, dilakukan secara daring dan/atau luring.</li><li>5. Pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi melalui Pelatihan Klasikal dan/atau Pelatihan Non Klasikal, dilakukan secara daring dan/atau luring.</li><li>6. Evaluasi pengembangan kompetensi melalui Pelatihan Klasikal dan/atau Pelatihan Non Klasikal dan penerbitan sertifikat bagi peserta yang dinyatakan lulus sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.</li><li>7. Pelayanan dilakukan di:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kantor Unit Pelayanan Publik Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, RW.7, Johar Baru, Kec. Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10560.  Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</li><li>b. Media Layanan Melalui website PPSDM POM: <a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a>.</li></ol></li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelatihan Klasikal<ol style="list-style-type: none"><li>a. Paling lambat 15 hari kerja evaluasi dan pembahasan usulan/pendaftaran calon peserta pelatihan, dihitung dari batas akhir usulan/pendaftaran calon peserta pelatihan.</li><li>b. Maksimal 10 hari kerja penetapan hasil evaluasi dan pembahasan usulan/pendaftaran calon peserta pelatihan, dihitung dari tanggal pelaksanaan evaluasi dan pembahasan usulan/pendaftaran calon peserta pelatihan.</li><li>c. Pelayanan sepanjang waktu penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan pedoman pelatihan.</li><li>d. Maksimal 10 hari kerja penerbitan sertifikat pelatihan, terhitung sejak</li></ol></li></ol>

		<p>berakhirnya seluruh proses pelatihan.</p> <p>2. Pelatihan non klasikal</p> <p>Jangka waktu penyelesaian pelatihan disesuaikan dengan jenis pelatihan non klasikal yang diikuti pegawai sesuai dengan pedoman dan/atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pelatihan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website: <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms: 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon: 1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) WhatsApp: 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb: <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram: @bpom_ri</li> <li>b) facebook : @bpom.official</li> </ol> </li> <li>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></li> <li>8) Aplikasi BPOM Mobile</li> </ol> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggara pelayanan publik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) WhatsApp : +62 811-130-533</li> <li>2) Email : <a href="mailto:ppsdm@pom.go.id">ppsdm@pom.go.id</a></li> <li>3) Website : <a href="http://www.ppsdm.pom.go.id">www.ppsdm.pom.go.id</a></li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara</li> <li>2. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 221 Tahun 2022 tentang Pedoman Pembelajaran dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</li> <li>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir;</li> <li>b. Jalur difabel;</li> <li>c. Kursi roda;</li> <li>d. Ruang tunggu;</li> <li>e. Toilet;</li> <li>f. Loket;</li> <li>g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</li> <li>h. Media cetak beraksara braille.</li> </ol> </li> <li>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</li> <li>b. Ruang ibadah;</li> <li>c. Arena bermain anak;</li> <li>d. Kantin;</li> <li>e. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>f. Sistem antrian online;</li> <li>g. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>h. <i>Hydrant</i>;</li> <li>i. <i>Charging box</i>;</li> <li>j. Sarana sanitasi;</li> <li>k. <i>Lift</i>;</li> <li>l. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>m. <i>Banner</i>;</li> <li>n. <i>Video wall</i>;</li> <li>o. Mesin fotokopi; dan</li> <li>p. Klinik.</li> </ol> </li> <li>4. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan merupakan pegawai PPSDM POM yang memiliki kemampuan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal Diploma-3 (D-3).</li> <li>2. Menguasai Manajemen Sumber Daya Manusia.</li> <li>3. Menerapkan <i>Core Value</i> ASN Berakhlak</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang dilakukan oleh Ketua Tim terkait dan lebih tinggi dilakukan oleh Kepala PPSDM POM;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada saat penyelenggaraan minimal memuat: 3 orang Pegawai Pelaksana Kegiatan</li> </ol>

		2. Seragam petugas pelayanan mengikuti ketentuan pakaian dinas harian yang berlaku di lingkungan BPOM.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 Mei 2025

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,



ALI MUHARAM

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN  
 NOMOR OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
 SERTIFIKASI KOMPETENSI

C. SERTIFIKASI KOMPETENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	Proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Standar Internasional, dan/atau Standar Kompetensi Khusus (SKK) lainnya yang menjadi ruang lingkup skema sertifikasi Lembaga Sertifikasi Profesi Badan Pengawas Obat dan Makanan (LSP BPOM). Persyaratan penerima layanan yaitu SDM Pengawasan Obat dan Makanan yang memenuhi syarat untuk sertifikasi kompetensi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Bagan Alur :</p> <pre> graph TD     A[Asesi menyampaikan permohonan sertifikasi] --&gt; B[Isp menetapkan asesor dan jadwal konsultasi pra-asesmen]     B --&gt; C{asesor melakukan pengisian kelengkapan dan kelayakan berkas}     C -- tidak --&gt; B     C -- ya --&gt; D[asesor memberikan konsultasi pra-asesmen]     D --&gt; E[Isp menjadwalkan asesmen]     E --&gt; F[asesor memberikan rekomendasi hasil]     F --&gt; G[asesi mengisi umpan balik]     G --&gt; H{asesi mengisi umpan balik}     H -- tidak --&gt; I[asesi mengisi banding]     H -- ya --&gt; J[asesor mengisi berita acara dan laporan]     J --&gt; K[asesi menerima sertifikat]     </pre>

		<p>2. Mekanisme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan berkas kelengkapan dasar dan bukti portofolio dilakukan melalui <a href="https://lspbpom.pom.go.id/">https://lspbpom.pom.go.id/</a></li> <li>b. Verifikasi oleh LSP BPOM</li> <li>c. Penunjukan asesor oleh LSP BPOM</li> <li>d. Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi</li> <li>e. Rapat pembahasan di LSP BPOM</li> <li>f. Penerbitan Sertifikat</li> </ol> <p>3. Pelayanan dilakukan di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Unit Pelayanan Publik Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, RW.7, Johar Baru, Kec. Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10560.  Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</li> <li>b. Media Layanan Melalui website PPSDM POM: <a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a>.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) hari kerja, terhitung sejak pelaksanaan sertifikasi
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Kompetensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website: <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms: 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon: 1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) WhatsApp: 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb: <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. instagram: @bpom_ri</li> <li>b. facebook : @bpom.official</li> </ol> </li> <li>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></li> <li>8) Aplikasi BPOM Mobile</li> </ol>

		<p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggara pelayanan publik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) WhatsApp : +62 811-130-533</li> <li>2) Email : <a href="mailto:ppsdm@pom.go.id">ppsdm@pom.go.id</a></li> <li>3) Website : <a href="http://www.ppsdm.pom.go.id">www.ppsdm.pom.go.id</a></li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>2. Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.82.01.20.124 Tanggal 10 Januari 2020 Tentang Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>3. Keputusan Ketua BNSP No KEP.0058/BNSP/I/2021 tentang Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi Badan Pengawas Obat dan Makanan (LSP BPOM)</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</li> <li>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir;</li> <li>b. Jalur difabel;</li> <li>c. Kursi roda;</li> <li>d. Ruang tunggu;</li> <li>e. Toilet;</li> <li>f. Loker;</li> <li>g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</li> <li>h. Media cetak beraksara braille.</li> </ol> </li> <li>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</li> <li>b. Ruang ibadah;</li> <li>c. Arena bermain anak;</li> <li>d. Kantin;</li> <li>e. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>f. Sistem antrian online;</li> <li>g. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>h. <i>Hydrant</i>;</li> <li>i. <i>Charging box</i>;</li> <li>j. Sarana sanitasi;</li> <li>k. <i>Lift</i>;</li> <li>l. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>m. <i>Banner</i>;</li> <li>n. <i>Video wall</i>;</li> <li>o. Mesin fotokopi; dan</li> <li>p. Klinik.</li> </ol> </li> </ol>

		4. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan merupakan Asesor Kompetensi terlisensi BNSP, dan memiliki kemampuan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami standar kompetensi kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> <li>2. Memahami terkait sertifikasi kompetensi</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dua arah.</li> <li>4. Mampu menunjukkan empati</li> <li>5. Mampu melakukan proses asesmen dengan menerapkan prinsip-prinsip asesmen yang Valid, Reliable, Fair dan Flexible</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang dilakukan oleh Ketua Tim terkait dan lebih tinggi dilakukan oleh Kepala PPSDM POM;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana pelayanan 1 asesor untuk maksimal 5 orang asesi dalam sehari.</li> <li>2. Seragam petugas pelayanan mengikuti ketentuan pakaian dinas harian yang berlaku di lingkungan BPOM.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana (asesor) memberikan jaminan pelayanan berupa kerahasiaan data dan informasi terkait hasil sertifikasi kompetensi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>2. Menjamin semua data pribadi peserta aman dan hanya digunakan untuk keperluan sertifikasi.</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>
---	----------------------------	--

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 Mei 2025

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,



ALI MUHARAM

LAMPIRAN IV  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN  
 NOMOR OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
 SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
 DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
 PENYELENGGARAAN PRAKTEK KERJA PROFESI APOTEKER/  
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN/RISET PENDIDIKAN

D. PENYELENGGARAAN PRAKTEK KERJA PROFESI APOTEKER/PRAKTEK  
 KERJA LAPANGAN/RISET PENDIDIKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	Layanan fasilitasi kegiatan praktek kerja profesi Apoteker diperuntukkan bagi mahasiswa program profesi Apoteker, sedangkan layanan fasilitasi kegiatan praktek kerja lapangan/riset pendidikan diperuntukkan bagi mahasiswa dan siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Persyaratan penerima layanan yaitu: 1. Mahasiswa Profesi Apoteker di Perguruan Tinggi 2. Mahasiswa/Siswa SMK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Praktek Kerja Profesi Apoteker (PKPA) a. Bagan Alur: <div data-bbox="763 1794 1445 2192" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD     A([PPSDM POM menyampaikan Informasi pelaksanaan PKPA kepada Perguruan Tinggi]) --&gt; B[Perguruan Tinggi mengajukan usulan nama-nama mahasiswa]     B --&gt; C[PPSDM POM melakukan evaluasi terhadap usulan]     C --&gt; D{Pemanggilan peserta PKPA}     D -- No --&gt; E[Pelaksanaan PKPA]     E -- Selesai --&gt; F([Evaluasi Pelaksanaan PKPA])                     </pre> </div>

		<p>b. PPSDM POM menyampaikan informasi pelaksanaan PKPA di BPOM Pusat tahun berjalan kepada Perguruan Tinggi yang memiliki program studi profesi Apoteker.</p> <p>c. Perguruan Tinggi mengajukan usulan nama-nama mahasiswa yang akan melaksanakan PKPA di BPOM Pusat.</p> <p>d. PPSDM POM melakukan evaluasi terhadap usulan yang disampaikan</p> <p>e. Pemanggilan peserta PKPA di BPOM Pusat</p> <p>f. Pelaksanaan PKPA di BPOM Pusat</p> <p>g. Evaluasi pelaksanaan PKPA BPOM Pusat</p> <p>2. Praktek Kerja Lapangan / Riset Pendidikan</p> <p>a. Bagan Alur:</p> <pre>graph TD; A[Pengajuan Surat Permohonan PKL dari Sekolah/ Perguruan Tinggi ke PPSDM] --&gt; B[Nota Dinas ke Unit Kerja Teknis terkait bidang keilmuan calon peserta PKL]; B --&gt; C[Surat Persetujuan/ Penolakan Unit Kerja Teknis]; C --&gt; D{Menyampaikan Surat Persetujuan/ Penolakan ke Sekolah/ Perguruan Tinggi}; D --&gt; E[Pelaksanaan PKL]; E --&gt; F[Evaluasi Laporan Pelaksanaan PKL]; D --&gt; A;</pre> <p>b. Perguruan Tinggi/Sekolah mengajukan usulan permohonan Praktek Kerja Lapangan/Riset Pendidikan</p> <p>c. PPSDM POM melakukan evaluasi terhadap usulan</p> <p>d. PPSDM memberikan penawaran kepada Unit Kerja di BPOM Pusat</p> <p>e. Unit Kerja di Lingkungan BPOM Pusat menerima/menolak</p> <p>f. Surat konfirmasi</p>
--	--	--

		<p>penerimaan/menolak Peserta Praktek Kerja Lapangan / Riset Pendidikan</p> <p>g. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan/Riset Pendidikan</p> <p>h. Evaluasi Praktek Kerja Lapangan/Riset Pendidikan</p> <p>3. Pelayanan dilakukan di:</p> <p>a. Kantor Unit Pelayanan Publik Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, RW.7, Johar Baru, Kec. Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10560. Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</p> <p>b. Media Layanan Melalui website PPSDM POM: <a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a>.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Dimulai sejak diterimanya usulan permohonan Praktek Kerja Lapangan / Riset Pendidikan sampai dengan selesai dan PKPA sampai evaluasi PKPA</p> <p>1. PKPA Periode 1 : Maret</p> <p>2. PKPA Periode 2 : September</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	<p>1. Surat keterangan telah melaksanakan PKPA</p> <p>2. Surat keterangan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di BPOM</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <p>1) kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a) website: <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</p> <p>b) sms: 1708; dan</p> <p>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</p> <p>2) Telepon: 1500-533</p> <p>3) SMS : 081.21.9999.533</p> <p>4) WhatsApp: 081.191.81.533</p> <p>5) Subweb: <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></p> <p>6) Media sosial:</p> <p>a) instagram: @bpom_ri</p> <p>b) facebook : @bpom.official</p> <p>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></p>

		<p>8) Aplikasi BPOM Mobile</p> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggara pelayanan publik, melalui:</p> <p>1) WhatsApp : +62 811-130-533</p> <p>2) Email : <a href="mailto:ppsdm@pom.go.id">ppsdm@pom.go.id</a></p> <p>3) Website : <a href="http://www.ppsdm.pom.go.id">www.ppsdm.pom.go.id</a></p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>2. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.01.1.22.05.191.1607 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Praktik Kerja lapangan dan Penelitian di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>a. Area Parkir;</p> <p>b. Jalur difabel;</p> <p>c. Kursi roda;</p> <p>d. Ruang tunggu;</p> <p>e. Toilet;</p> <p>f. Loker;</p> <p>g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</p> <p>h. Media cetak beraksara braille.</p> <p>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <p>a. Ruang laktasi/ <i>nursery</i>;</p> <p>b. Ruang ibadah;</p> <p>c. Arena bermain anak;</p> <p>d. Kantin;</p> <p>e. Anjungan tunai mandiri (ATM);</p> <p>f. Sistem antrian online;</p> <p>g. Alat pemadam api ringan (APAR);</p> <p>h. <i>Hydrant</i>;</p> <p>i. <i>Charging box</i>;</p> <p>j. Sarana sanitasi;</p> <p>k. <i>Lift</i>;</p> <p>l. <i>E-kiosk</i>;</p> <p>m. <i>Banner</i>;</p> <p>n. <i>Video wall</i>;</p> <p>o. Mesin fotokopi; dan</p> <p>p. Klinik.</p>

		4. Sarana Front Office.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan merupakan pegawai PPSDM POM yang memiliki kemampuan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami SOP dan Juknis terkait pelaksanaan PKPA/PKL/Riset Pendidikan di BPOM</li> <li>2. Memiliki kompetensi komunikasi dan pelayanan publik yang baik</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang dilakukan oleh Ketua Tim terkait dan lebih tinggi dilakukan oleh Kepala PPSDM POM;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pada saat penyelenggaraan minimal memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4 orang Panitia Pelaksana Kegiatan PKPA</li> <li>2. Seragam petugas pelayanan mengikuti ketentuan pakaian dinas harian yang berlaku di lingkungan BPOM.</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</li> <li>2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>3. Setiap peserta akan mendapatkan penilaian akhir yang akan disampaikan oleh PPSDM POM kepada masing-masing perguruan tinggi</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> </ol>

		2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	---

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 Mei 2025

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,



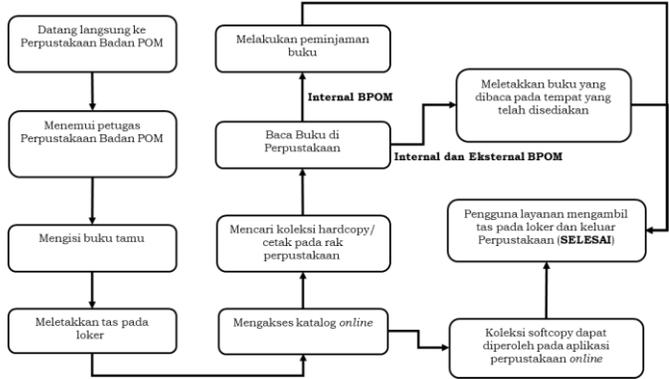
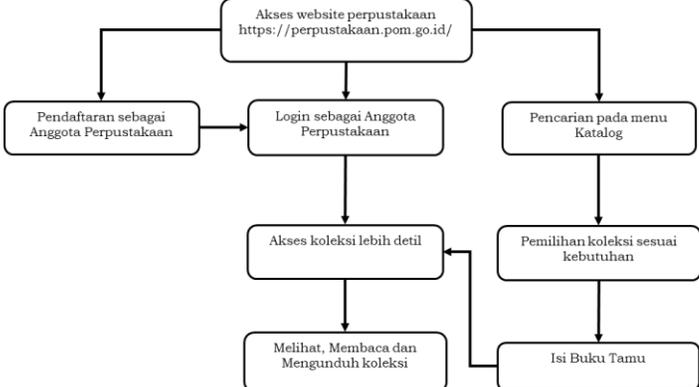
ALI MUHARAM

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
DAN MAKANAN  
NOMOR OT.01.03.9.05.25.101 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUSAT PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWASAN OBAT  
DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN  
LAYANAN PERPUSTAKAAN

E. LAYANAN PERPUSTAKAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	<p>Layanan perpustakaan menyediakan informasi dan akses terhadap koleksi pustaka yang berkaitan dengan bidang obat dan makanan. Koleksi dapat dimanfaatkan oleh pemustaka internal (pegawai di lingkungan BPOM) maupun pemustaka eksternal (masyarakat umum, peneliti, mahasiswa, dan pihak lainnya) yang membutuhkan informasi terkait obat dan makanan. Layanan ini bertujuan mendukung kebutuhan informasi dalam rangka pengawasan obat dan makanan serta peningkatan literasi masyarakat di bidang tersebut. Persyaratan penerima layanan yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Layanan <i>Offline</i><ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li><li>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu</li></ol></li><li>2. Layanan <i>Online</i><ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan mengakses website perpustakaan pada <a href="https://perpustakaan.pom.go.id/">https://perpustakaan.pom.go.id/</a></li><li>b. Pengguna layanan mendaftar sebagai anggota perpustakaan</li><li>c. Jika tidak memiliki akun anggota perpustakaan, pengguna layanan mengisi buku tamu sebelum mengakses detail koleksi</li></ol></li></ol>

<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>1. Layanan <i>Offline</i></p>  <pre> graph TD     A[Datang langsung ke Perpustakaan Badan POM] --&gt; B[Menemui petugas Perpustakaan Badan POM]     B --&gt; C[Mengisi buku tamu]     C --&gt; D[Meletakkan tas pada loker]     D --&gt; E[Mengakses katalog online]     E --&gt; F[Mencari koleksi hardcopy/cetak pada rak perpustakaan]     F --&gt; G[Baca Buku di Perpustakaan]     G --&gt; H[Melakukan peminjaman buku]     H --&gt; I[Meletakkan buku yang dibaca pada tempat yang telah disediakan]     I --&gt; J[Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan keluar Perpustakaan SELESAI]     J --&gt; K[Koleksi softcopy dapat diperoleh pada aplikasi perpustakaan online]     K --&gt; L[Mengakses katalog online]     L --&gt; M[Mencari koleksi hardcopy/cetak pada rak perpustakaan]     M --&gt; N[Melakukan peminjaman buku]     N --&gt; O[Melakukan peminjaman buku]     O --&gt; P[Melakukan peminjaman buku]     </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan BPOM</li> <li>Pengguna layanan menemui petugas Perpustakaan BPOM.</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu.</li> <li>Pengguna layanan meletakkan tas atau barang bawaan lainnya pada loker.</li> <li>Pengguna layanan mengakses katalog <i>online</i> untuk mencari koleksi.</li> <li>Pengguna layanan mengakses atau mencari koleksi pustaka hardcopy/cetak pada rak perpustakaan.</li> <li>Pengguna layanan internal (pegawai BPOM) dapat melakukan peminjaman buku.</li> <li>Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka softcopy pada aplikasi perpustakaan <i>online</i></li> <li>Pengguna layanan meletakkan buku yang telah selesai dibaca pada tempat yang telah disediakan.</li> <li>Pengguna layanan mengambil tas pada loker dan keluar perpustakaan.</li> </ol> <p>2. Layanan <i>Online</i></p>  <pre> graph TD     A[Akses website perpustakaan https://perpustakaan.pom.go.id/] --&gt; B[Pendaftaran sebagai Anggota Perpustakaan]     A --&gt; C[Login sebagai Anggota Perpustakaan]     A --&gt; D[Pencarian pada menu Katalog]     B --&gt; C     C --&gt; E[Akses koleksi lebih detail]     E --&gt; F[Melihat, Membaca dan Mengunduh koleksi]     D --&gt; G[Pemilihan koleksi sesuai kebutuhan]     G --&gt; H[Isi Buku Tamu]     H --&gt; E     </pre>
----------	---------------------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengakses website perpustakaan pada <a href="https://perpustakaan.pom.go.id/">https://perpustakaan.pom.go.id/</a></li> <li>b. Pengguna layanan mendaftar sebagai anggota Perpustakaan BPOM pada menu Login</li> <li>c. Pengguna layanan login sebagai anggota perpustakaan</li> <li>d. Pengguna layanan dapat langsung melakukan pencarian pada menu “Katalog”</li> <li>e. Pengguna layanan dapat memilih koleksi sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan pada mesin pencarian.</li> <li>f. Pengguna layanan mengisi buku tamu</li> <li>g. Pengguna layanan dapat mengakses lebih detil koleksi yang tersedia</li> <li>h. Pengguna layanan dapat melihat, membaca dan mengunduh koleksi yang tersedia.</li> </ul> <p>3. Pelayanan dilakukan di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Unit Pelayanan Publik Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, RW.7, Johar Baru, Kec. Johar Baru, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10560. Jam Pelayanan : Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</li> <li>b. Media Layanan : Melalui website PPSDM POM: <a href="https://ppsdm.pom.go.id/">https://ppsdm.pom.go.id/</a>.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan <i>offline</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : Pukul 09.00 – 15.30 WIB</li> <li>b. Jumat s.d Minggu dan hari besar lainnya tutup</li> </ul> </li> <li>2. Layanan <i>online</i> Selama 24 jam dengan akses informasi melalui <a href="https://perpustakaan.pom.go.id/">https://perpustakaan.pom.go.id/</a></li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Koleksi Pustaka
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) website: <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms: 1708; dan</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

		<p>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</p> <p>2) Telepon: 1500-533</p> <p>3) SMS : 081.21.9999.533</p> <p>4) WhatsApp: 081.191.81.533</p> <p>5) Subweb: <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></p> <p>6) Media sosial:</p> <p>a) instagram: @bpom_ri</p> <p>b) facebook : @bpom.official</p> <p>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></p> <p>8) Aplikasi BPOM Mobile</p> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggara pelayanan publik, melalui:</p> <p>1) WhatsApp : +62 811-130-533</p> <p>2) Email : <a href="mailto:ppsdm@pom.go.id">ppsdm@pom.go.id</a></p> <p>3) Website: <a href="http://www.ppsdm.pom.go.id">www.ppsdm.pom.go.id</a></p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan 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</p>

		<p>8. Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus</p> <p>9. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.22.03.23.40 Tahun 2023 tentang Perpustakaan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir;</li> <li>b. Jalur difabel;</li> <li>c. Kursi roda;</li> <li>d. Ruang tunggu;</li> <li>e. Toilet;</li> <li>f. Loker;</li> <li>g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</li> <li>h. Media cetak beraksara braille.</li> </ul> <p>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</li> <li>b. Ruang ibadah;</li> <li>c. Arena bermain anak;</li> <li>d. Kantin;</li> <li>e. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>f. Sistem antrian online;</li> <li>g. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>h. <i>Hydrant</i>;</li> <li>i. <i>Charging box</i>;</li> <li>j. Sarana sanitasi;</li> <li>k. <i>Lift</i>;</li> <li>l. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>m. <i>Banner</i>;</li> <li>n. <i>Video wall</i>;</li> <li>o. Mesin fotokopi; dan</li> <li>p. Klinik.</li> </ul> <p>4. Sarana <i>Front Office</i>.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan dan kecakapan dalam bidang kepustakawanan</p> <p>2. Memiliki kemampuan untuk bekerja sama</p> <p>3. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan</p> <p>4. Mengetahui data/informasi buku yang tersedia di perpustakaan</p>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang dilakukan oleh Ketua Tim terkait dan lebih tinggi dilakukan oleh Kepala PPSDM POM;</li><li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li><li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 3 (tiga) orang pelaksana layanan.</li><li>2. Seragam petugas pelayanan mengikuti ketentuan pakaian dinas harian yang berlaku di lingkungan BPOM.</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</li><li>2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li><li>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 Mei 2025

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN,



ALI MUHARAM