

# STANDAR PELAYANAN

*Balai POM di Ambon*



# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	1
Maklumat Pelayanan .....	2
Kontak Layanan .....	3
Motto Pelayanan .....	4
Budaya Pelayanan .....	5
Layanan Permintaan Informasi ....	6
Layanan Pengaduan .....	7
Layanan Pengujian Pihak Ketiga...	8

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik BPOM di Ambon dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan BPOM di Ambon dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan BPOM di Ambon, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan BPOM di Ambon

# MAKLUMAT PELAYANAN



## Maklumat Pelayanan

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON**  
**NOMOR : HK.02.02.29A.29A4.01.23.123**

Dengan ini Kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon menyatakan:

1. Sanguap menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan
3. apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan

Ambon, 09 Januari 2023  
Kepala BPOM di Ambon



Hermanto, S.Si, Apt, MPPM



# KONTAK LAYANAN



**(0911) 342-742**

Waktu Layanan :  
**Senin s/d Jumat, 08.00 - 16.30 WIT**

**LAYANAN ONLINE**



**0811-4800-222**



**ulpk.ambon@gmail.com**



**@bpom.ambon**



**Balai POM di Ambon**

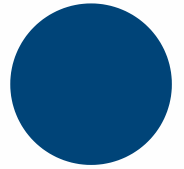


***ambon.pom.go.id* atau *bpomambon.com***



Scan ini untuk memulai chat dengan  
petugas layanan publik BPOM di Ambon

# MOTTO PELAYANAN



— MELAYANI DENGAN —  
**MANISE**  
Mudah Aktif Netral Ikhlas Santun Ekselen

- MUDAH ➡ Pelayanan yang diberikan mudah/ tidak menyulitkan
- AKTIF ➡ Bersikap aktif membantu, melayani dan memberi solusi
- NETRAL ➡ Memberikan pelayanan yang adil, transparan dan tidak memihak
- IKHLAS ➡ Melayani dengan tulus tanpa pamrih
- SANTUN ➡ Bersikap ramah dan sopan dalam melayani
- EKSELEN ➡ Memberikan pelayanan yang bermutu



# BUDAYA PELAYANAN 5S



# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelapor</li> <li>• Identitas Produk</li> <li>• Pertanyaan/ Masalah Konsumen</li> <li>• Informasi Pendukung Lokasi dan Waktu</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima permintaan informasi secara langsung/online (WA/Email/Medsos/Telepon/Surat)</li> <li>• Memeriksa dan konfirmasi kelengkapan data pemohon</li> <li>• Merumuskan jawaban atau mengirim tindak lanjut ke bagian terkait</li> <li>• Menyampaikan jawaban kepada konsumen</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap Muka</li> <li>• Telp. (0911) 342-742</li> <li>• WA 0811-4800-222</li> <li>• Email (ulpk.ambon@gmail.com atau bpom_ambon@pom.go.id)</li> <li>• Media Sosial (Ig : bpom.ambon, Fb : Balai POM di Ambon)</li> </ul> <p>Untuk layanan tatap muka dan telepon pada Senin s/d Jumat (Hari Kerja) pukul 08.00-16.30 WIT, Sabtu-Minggu (pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian, sedangkan untuk Layanan online 24 jam setiap hari)</p>

# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU No 36 Th 2009 tentang Kesehatan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>• PermenPANRB No 15 Th 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>• PerBPOM No 28 Th 2022 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Badan POM</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan/ Front office dilengkapi dengan AC</li> <li>• Ruang Pengaduan Khusus Tatap Muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi dan Meja Pelayanan</li> <li>• Sistem antrian online</li> <li>• Wifi</li> <li>• Sarana dan Prasarana Difabel</li> <li>• Free Charging</li> <li>• Minuman dan makanan ringan untuk tamu</li> <li>• Internet Corner</li> <li>• Tempat Parkir</li> <li>• Ruang laktasi</li> <li>• Area bermain anak</li> <li>• Televisi dengan video pelayanan publik dan edukasi</li> <li>• Bahan Bacaan</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memegang Jabatan Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>• Mengikuti pelatihan dasar pelayanan publik</li> <li>• Pendidikan minimal D3</li> <li>• Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core values ASN BerAKHLAK</li> </ul>

# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>• Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>• Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>• Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>• Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>• Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang Petugas Pelayanan Publik
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis pelayanan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian;</li> <li>3. Biaya/tarif;</li> <li>4. Produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>



# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>• Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>• Evaluasi yang dilakukan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ),</li> <li>2.Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>3.Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>4.Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>5.Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan;</li> </ol> </li> </ul>

# STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
<b>Penyampaian Layanan</b>		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelapor</li> <li>• Identitas Produk</li> <li>• Pertanyaan/ Masalah Konsumen</li> <li>• Informasi Pendukung Lokasi dan Waktu</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima permintaan informasi secara langsung/online (WA/Email/Medsos/Telepon/Surat)</li> <li>• Memeriksa dan konfirmasi kelengkapan data pemohon</li> <li>• Merumuskan jawaban atau mengirim tindak lanjut ke bagian terkait</li> <li>• Menyampaikan jawaban kepada konsumen</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-3 Hari Kerja, jika diperlukan pengujian maka jangka waktu sesuaikan dengan SOP di laboratorium
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap Muka</li> <li>• Telp. (0911) 342-742</li> <li>• WA 0811-4800-222</li> <li>• Email (ulpk.ambon@gmail.com atau bpom_ambon@pom.go.id)</li> <li>• Media Sosial (lg : bpom.ambon, Fb : Balai POM di Ambon)</li> </ul> <p>Untuk layanan tatap muka dan telepon pada Senin s/d Jumat (Hari Kerja) pukul 08.00-16.30 WIT, Sabtu-Minggu (pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian, sedangkan untuk Layanan online 24 jam setiap hari)</p>

# STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU No 36 Th 2009 tentang Kesehatan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>• PermenPANRB No 15 Th 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>• PerBPOM No 28 Th 2022 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Badan POM</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan/ Front office dilengkapi dengan AC</li> <li>• Ruang Pengaduan Khusus Tatap Muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi dan Meja Pelayanan</li> <li>• Sistem antrian online</li> <li>• Wifi</li> <li>• Sarana dan Prasarana Difabel</li> <li>• Free Charging</li> <li>• Minuman dan makanan ringan untuk tamu</li> <li>• Internet Corner</li> <li>• Tempat Parkir</li> <li>• Ruang laktasi</li> <li>• Area bermain anak</li> <li>• Televisi dengan video pelayanan publik dan edukasi</li> <li>• Bahan Bacaan</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memegang Jabatan Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>• Mengikuti pelatihan dasar pelayanan publik</li> <li>• Pendidikan minimal D3</li> <li>• Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core values ASN BerAKHLAK</li> </ul>

# STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>• Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>• Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>• Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>• Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>• Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang Petugas Pelayanan Publik
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis pelayanan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian;</li> <li>3. Biaya/tarif;</li> <li>4. Produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>

# STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>Evaluasi yang dilakukan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ),</li> <li>Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan;</li> </ol> </li> </ul>

# STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN PIHAK KETIGA

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permohonan Uji</li> <li>• Sampel dan identitasnya</li> <li>• Bukti Pembayaran Uji Sampel</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima Permohonan Uji</li> <li>• Memeriksa kelengkapan berkas dan identitas sampel</li> <li>• Menerbitkan billing pembayaran</li> <li>• Menerima bukti pembayaran uji sampel</li> <li>• Pengujian sampel</li> <li>• Penerbitan sertifikat/pengantar hasil uji</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasus kepolisian/ pro justisia : 2 Hari Kerja ( syarat sampel uji diterima oleh petugas maksimal pukul 10.00 WIT)</li> <li>• Sampel umum : 8 Hari Kerja</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Dikenakan biaya sesuai dengan PP No 32 Tahun 2017 tentang Jenis Tarif PNBPN yang berlaku di Badan POM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Hasil Uji/ Berita Acara Pengujian/ Surat Pengantar Hasil Uji
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap Muka</li> <li>• Telp. (0911) 342-742</li> <li>• WA 0811-4800-222</li> <li>• Email (ulpk.ambon@gmail.com atau bpom_ambon@pom.go.id))</li> <li>• Media Sosial (lg : bpom.ambon, Fb : Balai POM di Ambon)</li> </ul> <p>Untuk layanan tatap muka dan telepon pada Senin s/d Jumat (Hari Kerja) pukul 08.00-16.30 WIT, Sabtu-Minggu (pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian, sedangkan untuk Layanan online 24 jam setiap hari)</p>



# STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN PIHAK KETIGA

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU No 36 Th 2009 tentang Kesehatan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>• PermenPANRB No 15 Th 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>• PerBPOM No 28 Th 2022 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Badan POM</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan/ Front office dilengkapi dengan AC</li> <li>• Ruang Pengaduan Khusus Tatap Muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi dan Meja Pelayanan</li> <li>• Sistem antrian online</li> <li>• Wifi</li> <li>• Sarana dan Prasarana Difabel</li> <li>• Free Charging</li> <li>• Minuman dan makanan ringan untuk tamu</li> <li>• Internet Corner</li> <li>• Tempat Parkir</li> <li>• Ruang laktasi</li> <li>• Area bermain anak</li> <li>• Televisi dengan video pelayanan publik dan edukasi</li> <li>• Bahan Bacaan</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memegang Jabatan Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>• Mengikuti pelatihan dasar pelayanan publik</li> <li>• Pendidikan minimal D3</li> <li>• Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core values ASN BerAKHLAK</li> </ul>

# STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN PIHAK KETIGA

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>• Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>• Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>• Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>• Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>• Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang Petugas Pelayanan Publik dan 30 (tiga puluh) orang penguji termasuk verifikator, ketua tim pengujian
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis pelayanan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian;</li> <li>3. Biaya/tarif;</li> <li>4. Produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>

# STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN PIHAK KETIGA

No	Komponen	Uraian
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>Evaluasi yang dilakukan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ),</li> <li>Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan;</li> </ol> </li> </ul>