

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139 Email: standardterapetik@yahoo.com, infopom@indo.net.id; Website: www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN NOMOR HK.02.02.31.312.10.22.31 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DIRĖKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS 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
Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif Badan Pengawas Obat dan
Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat
Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan
Zat Adiktif;

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);
 - 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



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

Email: standardterapetik@yahoo.com, infopom@indo.net.id; Website: www.pom.go.id

- 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 22
 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit
 Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat
 dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun
 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan
 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24
 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan
 Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun
 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana
 Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor
 1111);
- 7. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

: KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZATADIKTIF BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF.

Kesatu

: Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yang selanjutnya disebut Standar



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305

4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139 Email: standardterapetik@yahoo.com, infopom@indo.net.id; Website: www.pom.go.id

Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu adalah pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika,

prekursor, dan zat adiktif.

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

a. organisasi penyelenggara;

b. masyarakat; dan

c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 20 Oktober 2022

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

Dra. Tri Asti Isnariani, Apt., M.Pharm.

Ketiga

Kedua

Keempat



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

Email: standardterapetik@yahoo.com, infopom@indo.net.id; Website: www.pom.go.id

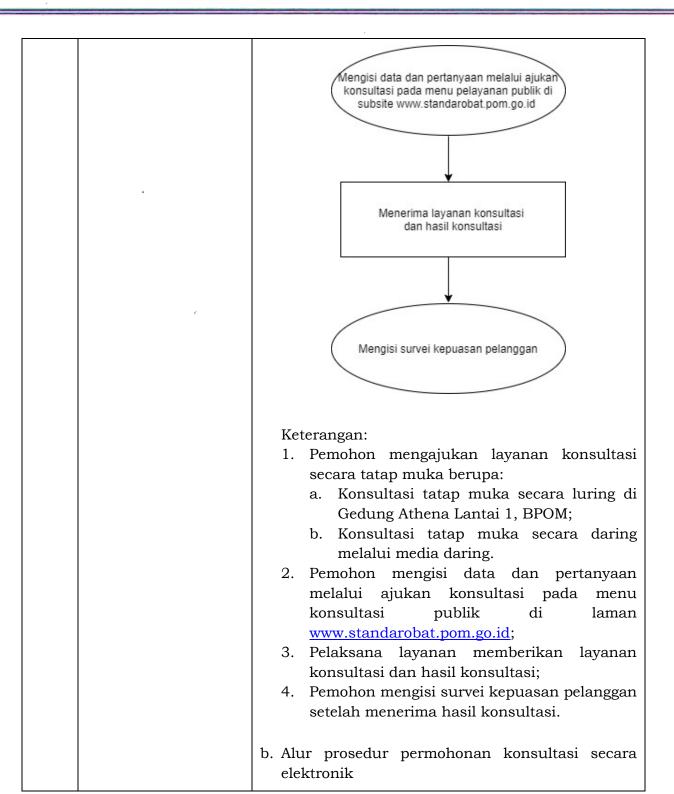
LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT
ADIKTIF
NOMOR HK.02.03.31.312.10.22.31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYA	MPAIAN LAYANAN	
1.	Persyaratan	Konsultasi dapat dilakukan secara tatap muka (luring dan daring) dan elektronik dengan persyaratan: a. Telah terdaftar sebagai Pengguna Layanan SISOBAT. b. Identitas Pengguna Layanan (nama, instansi, nomor telepon, email). c. Isi substansi pertanyaan disertai data pendukung (topik/ kategori pertanyaan, uraian pertanyaan, dan data dukung lainnya jika diperlukan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Alur prosedur permohonan konsultasi secara tatap muka



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139





Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax : 4243605, 4245139

		Mengisi data dan pertanyaan melalui form pertanyaan pada menu pelayanan publik di subsite www.standarobat.pom.go.id
		Menerima layanan konsultasi dan hasil konsultasi
		Mengisi survei kepuasan pelanggan Keterangan:
		 Pemohon mengisi data dan pertanyaan melalui form pertanyaan pada menu konsultasi publik di laman www.standarobat.pom.go.id; Pelaksana layanan memberikan layanan konsultasi dan hasil konsultasi dengan timeline paling lama 16 (enam belas) Hari; Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan setelah menerima hasil konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	 a. Jangka Waktu Pelayanan 1) Konsultasi secara tatap muka: 1 (satu) Hari 2) Konsultasi secara elektronik: 16 (enam belas) Hari sejak penerimaan permohonan pelayanan.
		 b. Jam Pelayanan 1) Konsultasi secara tatap muka: Senin – Kamis 2) Konsultasi secara elektronik: Senin - Jumat Jam pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jam kerja. Permohonan pelayanan



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

		yang masuk di luar jam pelayanan akan direspon pada jam pelayanan hari berikutnya.	
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.	
5.	Produk Pelayanan	Informasi atau jawaban.	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: 1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a) Website : lapor.go.id; b) SMS : 1708; dan c) Aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! 2) Telepon :1500-533 3) SMS : 081.21.9999.533 4) Whatsapp: 081.191.81.533 5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id 6) Media sosial: a) instagram : @bpom_ri b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 8) Aplikasi BPOM Mobile. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui: 1) surat elektronik/email: standardisasiobat@pom.go.id 2) kanal pengaduan Subsite SISOBAT: standarobat.pom.go.id/Support/reportForm. 3) Media sosial: a) Instagram: @standarobat.pom b) Facebook: @standarobat.pom c. Unit penyelenggaraan pelayanan publik yang menerima pengaduan, saran, dan masukan menyampaikan laporan kepada Unit Layanan Pengaduan Konsumen Pusat.	
PENG	PENGELOLAAN PELAYANAN		



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

1.	Dasar Hukum	a.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		b.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
		d.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan[;
		e.	



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

		·
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	 a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: Parkiran; Jalur difabel; Kursi roda; Ruang tunggu; Toilet; Loket; Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan Media cetak beraksara braille Sarana Penunjang Lain, antara lain: Ruang laktasi/nursery; Ruang ibadah; Arena bermain anak; Kantin; Anjungan tunai mandiri (ATM); Sistem antrian online; Alat pemadam api ringan (APAR); Hydrant Charging box; Sarana sanitasi; Lift; E-kiosk; Banner; Video wall; Mesin fotokopi; dan Klinik. Sarana Front Office.
3.	Kompetensi Pelaksana	 a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; b. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia Telp. (021) 4244755, Ext. 1067, 1068, 1069, 1305 4244691, 4209221, 4263333, 4241781, 4244819; Fax: 4243605, 4245139

Email: standardterapetik@yahoo.com, infopom@indo.net.id; Website: www.pom.go.id

4.	Pengawasan Internal	 a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	 a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	 a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

Dra. Tri Asti Isnariani, Apt., M.Pharm.