

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.221.03.23.33 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
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 Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Biro Hukum dan Organisasi;
- 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 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 KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI TENTANG STANDAR PELAYANAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Biro Hukum dan Organisasi 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 layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,
dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Februari 2023

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



REGHI PERDANA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.221.03.23.33 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

STANDAR PELAYANAN BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <div>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, Kartu Tanda Penduduk/tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</div> <div>2. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan, nama subyek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya);</div> <div>3. Informasi yang dibutuhkan.</div> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div><div><div><div><div>Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi</div><div>Tidak Lengkap</div><div>Verifikasi Permohonan</div><div>Lengkap</div><div>Proses Tindak Lanjut</div><div>Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan</div></div></div></div></div> <div>1. Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi dengan melampirkan persyaratan melalui:</div> <div>a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</div> <div>1) Website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id;</div> <div>2) SMS : 1708; dan</div> <div>3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!</div> <div>b. Telepon : 1500-533</div> <div>c. SMS : 081.21.9999.533</div> <div>d. WhatsApp : 081.191.81.533</div> <div>e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id</div> <div>f. Media sosial:</div> <div>1) Instagram : @bpom_ri</div> <div>2) Twitter : @BPOM_RI; dan</div> <div>3) Facebook : @bpom.official</div> <div>g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id</div> <div>h. Aplikasi BPOM Mobile.</div> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | | <p>2. Permohonan diverifikasi:</p> <p>a. Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 Hari Kerja. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan.</p> <p>b. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.</p> <p>3. Proses tindak lanjut permohonan.</p> <p>4. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1. Waktu Pelayanan:</p> <p>a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 Hari Kerja;</p> <p>b. Permintaan informasi yang memerlukan kajian maksimal diselesaikan 14 Hari Kerja;</p> <p>c. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 Hari Kerja; dan</p> <p>d. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 Hari Kerja.</p> <p>2. Jam Pelayanan:</p> <p>a. Senin s/d Kamis: 08.00 – 16.30 WIB</p> <p>b. Jum'at: 08.00 – 16.00 WIB</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>1. Jawaban permintaan informasi; atau</p> <p>2. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <p>1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <p>a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) Website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS : 1708; dan</p> <p>3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!</p> <p>b. Telepon : 1500-533</p> <p>c. SMS : 081.21.9999.533</p> <p>d. WhatsApp : 081.191.81.533</p> <p>e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id</p> <p>f. Media sosial:</p> <p>4) Instagram : @bpom_ri</p> <p>5) Twitter : @BPOM_RI; dan</p> <p>6) Facebook : @bpom.official</p> <p>g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id</p> <p>h. Aplikasi BPOM Mobile.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Biro Hukum dan Organisasi, melalui:</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------------------|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Gedung Athena Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat; c. Telepon: 021-4263333; d. Surat elektronik/<i>email</i>: ulpk@pom.go.id atau birohukor@pom.go.id; e. Kanal pengaduan <i>subsite</i>: ulpk.pom.go.id; dan f. Media sosial <i>Instagram</i>: @birohukorbpom. |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> 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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); dan 7. 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | | Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan 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). |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir dan Ruang Tunggu; 2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Parkiran; b. Jalur difabel; c. Kursi roda; d. Ruang tunggu; e. Toilet; f. Locket; g. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan h. Media cetak beraksara <i>braille</i>. 3. Sarana Penunjang Lain, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang laktasi/<i>nursery</i>; b. Ruang ibadah; c. Arena bermain anak; d. Kantin; e. Anjungan tunai mandiri (ATM); f. Sistem antrian <i>online</i>; g. Alat pemadam api ringan (APAR); h. <i>Hydrant</i>; i. <i>Charging box</i>; j. Sarana sanitasi; k. <i>Lift</i>; l. <i>E-kiosk</i>; m. <i>Banner</i>; n. <i>Video wall</i>; o. Mesin fotokopi; dan p. Klinik. 4. Sarana <i>Front Office</i>. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang Obat dan Makanan, pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan mengoperasikan komputer program <i>MS Office</i> , internet, alat komunikasi dan media sosial. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan. |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 5. | Jumlah Pelaksana | 18 (delapan belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM Nomor 131 Tahun 2022 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Identitas nama berupa <i>name tag</i> / <i>ID card</i> / sejenisnya; 3. Menggunakan atribut berupa pin 5S; 4. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam di dasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi. |
| 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; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. |
| 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. |

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,


REGHI PERDANA