

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR OT.01.03.12.07.24.01 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI KALIBRASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

- Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, perlu ditetapkan standar pelayanan yang didasarkan pada jenis layanan publik di lingkungan Balai Kalibrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi;
- 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 BPOM 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 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan ((Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);
 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 BALAI KALIBRASI BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi 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 adalah Kalibrasi Peralatan Laboratorium bagi Pelanggan Internal dan Eksternal Badan POM.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Balai Kalibrasi;
 - pengguna layanan; dan
 - aparatur pengawasan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 1 Juli 2024

KEPALA BALAI KALIBRASI

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN



HENRY HANDOYO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR OT.01.03.12.07.24.01 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BALAI KALIBRASI

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI

KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM BAGI PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL BADAN POM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>I. Pelanggan Internal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permintaan usulan kalibrasi peralatan. 2. Surat persetujuan jadwal dan daftar peralatan yang akan dikalibrasi. <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun pada http://infalabs.pom.go.id/ 2. Ruang lingkup dan jenis alat laboratorium yang akan dikalibrasi termasuk dalam “Daftar Jasa” pada menu “Uji Kalibrasi” atau pada halaman Direktori Laboratorium Kalibrasi KAN-BSN dengan nomor akreditasi LK 047 IDN pada tautan http://kan.or.id/index.php/documents/terakreditasi/doc17020/sni-iso-iec-17025/laboratorium-Kalibrasi. 3. Melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yang dapat dilihat pada “Daftar Jasa” pada Menu “Uji Kalibrasi”.
2.	Sistem,	I. Pelanggan Internal Badan POM

<p>Mekanisme, dan Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN mengirimkan usulan kalibrasi peralatan yang disertai dengan daftar peralatan dan titik ukur kalibrasi. 2. Balai Kalibrasi mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Balai Kalibrasi melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi. 4. Balai Kalibrasi menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi. 5. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat. 6. Balai Kalibrasi menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat. <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan melakukan pendaftaran kalibrasi melalui http://infalabs.pom.go.id/ 2. Balai Kalibrasi mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Balai Kalibrasi melakukan generate kode <i>billing</i>. 4. Pelanggan melakukan pembayaran kalibrasi. 5. Balai Kalibrasi melakukan verifikasi pembayaran dan mengirimkan jadwal rencana kalibrasi. 6. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal kalibrasi. 7. Balai Kalibrasi memberikan nomor order kalibrasi dan menyampaikan konfirmasi jadwal kalibrasi. 8. Balai Kalibrasi menerima konfirmasi jadwal kalibrasi dan menerbitkan Surat Perintah
------------------------------------	---

		<p>Kerja.</p> <p>9. Balai Kalibrasi melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi.</p> <p>10. Balai Kalibrasi menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi.</p> <p>11. Pelanggan menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat.</p> <p>12. Balai Kalibrasi menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Pelayanan</p> <p>1. Senin s/d Kamis : 08.00 – 16.30 WIB.</p> <p>2. Jum'at : 08.00 – 16.00 WIB.</p> <p>3. Sabtu-Minggu/Hari Libur/Diluar Jam Kerja: Dengan Perjanjian.</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>I. Pelanggan Internal Badan POM Tidak dikenakan biaya.</p> <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5.	Produk Layanan	Jasa layanan kalibrasi peralatan Laboratorium Pengujian Obat Dan Makanan;
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Kalibrasi, Gedung Eureka Lantai 2, Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui:</p> <p>a. Telp.: 021-4245075 ext 1207</p> <p>b. email: balaikalibrasi@pom.go.id</p> <p>c. Instagram: @bpom.balaikalibrasi</p> <p>d. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p> <p>3. Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana</p>

		Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol 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 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. 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).
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Balai Kalibrasi menyiapkan sarana prasarana bagi pelanggan umum maupun kelompok rentan, antara lain sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; c. Fasilitas <i>front office</i>; d. Kursi roda/tongkat;

		<ul style="list-style-type: none"> e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dengan pegangan rambat dan <i>guiding block</i>; f. Pintu masuk otomatis yang mudah diakses; g. Sistem antrian elektronik; h. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; i. Ruang pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; j. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan; k. Toilet, termasuk untuk kelompok rentan; l. Jaringan internet gratis; m. Musholla; n. Ruang laktasi; o. Kotak saran; p. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan <i>online</i>; q. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menguasai pelaksanaan prosedur, metode kalibrasi, tujuan kalibrasi serta mengkaji hasil-hasilnya; 2. Memiliki pengetahuan mengenai peralatan yang digunakan di Laboratorium; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai program olah data kalibrasi; dan 4. Memiliki sertifikat untuk melaksanakan kalibrasi yang dikeluarkan oleh lembaga pelatihan yang sudah tersertifikasi atau lembaga yang kompeten. 5. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

		<ul style="list-style-type: none"> i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung terhadap mutu pelayanan, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	14 (empat belas) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; dan 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.