



BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

Ruko Griya Idola Industrial Park Blok AB1, Jl. Raya Serang Km.12
Bitung Jaya, Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten

Telp. 082297353635, WA : 08119760079, Email : bpom_tangerang@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR OT.03.15B.05.24.457 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

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 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tangerang Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tangerang;

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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tangerang 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 :

- a. Layanan Informasi dan pengaduan Obat ;
- b. Persetujuan denah layout Pedagang Besar Farmasi;
- c. Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik;
- d. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap;
- e. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A;
- f. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B;
- g. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
- h. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik.

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 Tangerang Selatan,

pada tanggal 20 Mei 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tangerang

}{ttd}

M. Sony Mughofir, S.Si

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR OT.03.15B.05.24.457 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/ email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);b. Identitas produk yang diadukan;c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dand. Tujuan permintaan informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Permintaan informasi langsung melalui : Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/ Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis 08.30 - 16.30 WIB dan hari Jumat pukul 08.30 - 16.00 WIB. Pelanggan yang datang pada batas waktu jam operasional tetap akan dilayani sampai selesai. Jam buka layanan pada MPP menyesuaikan dengan jam operasional Mal, Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</p> <p>b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi data yang dipersyaratkan sesuai butir 1.</p> <p>c. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait sesuai jangka waktu sesuai timeline pada formulir</p> <p>d. Informasi dan tindak lanjut diberikan pada</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">pelanggan melalui sarana yang sesuai</p> <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Pengaduan/ Permintaan Informasi melalui : 1. Telepon 2. Short MessagingService (SMS) 3. Email/ Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Surat 7. Aplikasi BPOMMobile 8. Website Lapor!] B[Melengkapi Data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph BPOM_DI_TANGERANG D[Menerima Pengaduan/ Permintaan Informasi sesuai persyaratan] E{Klarifikasi Data} F{Perumusan Jawaban/ Informasi} G[Memberikan hasil informasi tindak lanjut Pengaduan/ Permintaan Informasi melalui : 1. Telepon 2. Short MessagingService (SMS) 3. Email/ Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Surat 7. Aplikasi BPOMMobile 8. Website Lapor!] H[Rujukan ke Unit Terkait] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> B B --> A E -- Lengkap --> F F -- Memerlukan Rujukan --> H H --> F F -- Jawaban Rujukan --> F F -- Informasi Tersedia --> G G --> C C --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 5 HK sejak menerima permintaan informasi dan pengaduan untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lapangan d. layanan yang bersifat darurat dan berdampak luas tindak lanjut sesuai arahan pimpinan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Layanan Informasi dan pengaduan Obat dan Makanan ; b. Persetujuan denah layout Pedagang Besar Farmasi; c. Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik; d. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap; e. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A; f. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B; g. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika; h. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung : Kantor Balai POM di Tangerang Ruko Griya Idola Industrial Park Blok AB1, Jl. Raya Serang Km. 12 Bitung Jaya, Cikupa, Kabupaten

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tangerang, Banten</p> <p>b. Telepon : 08119760079; 082297353635; 08119007949</p> <p>c. Whatsapp : 08119760079; 082297353635; 08119007949</p> <p>d. Email : bpom_tangerang@pom.go.id</p> <p>e. Facebook : Balai POM di Tangerang</p> <p>f. Instagram : bpom.tangerang</p> <p>g. Twitter : bpomtangerang</p> <p>h. tiktok : bpom.tangerang</p> <p>i. Kotak saran</p> <p>j. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Tangerang</p> <p>k. Halo BPOM 1500533</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan ber AC dan front office</p> <p>b. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi roda</p> <p>c. Standar pelayanan berupa buku, katalog, banner, dan brosur</p> <p>d. Area bermain anak</p> <p>e. Kotak saran</p> <p>f. Komputer</p> <p>g. Televisi dengan video edukasi</p> <p>h. Toilet</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">i. Tempat parkir motor dan mobil gratisj. Air minum, kopi, teh dan permen untuk <i>customer</i>k. WIFIl. <i>Charging Station</i>m. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanann. Musholao. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publikb. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makananc. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilaksanakan secara kontinyu;c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan.d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVe. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugasf. Dilakukan absensi kehadirang. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Front office : 1 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tangerang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none">- jenis pelayanan;- waktu penyelesaian;- biaya/tarif;- produk layanan. <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap dalam bentuk apapun, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tangerang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none">1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali;3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Tangerang setiap triwulan;5) Laporan Tahunan Balai POM di Tangerang dilaksanakan setiap tahun;6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANGERANG



M. SONY MUGHOFIR, S.SI