



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.932, 2013

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.
Pelayanan Publik. Estándar. Pedoman.**

**PERATURAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 39 TAHUN 2013
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);

4. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2013;
5. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2013;
6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK/KBPOM tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004;
7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 05018/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.3546 Tahun 2009;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan POM ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat

- dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
 3. Sistem Informasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi, adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi secara manual ataupun elektronik yang disampaikan kepada masyarakat.
 4. Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja setingkat Eselon II pada Badan Pengawas Obat dan Makanan dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
 5. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
 6. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
 7. Setiap Orang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak.
 8. Kepala Badan adalah Kepala Badan yang bertanggung jawab di bidang pengawasan obat dan makanan.
 9. Hari adalah hari kerja.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup dalam Peraturan ini meliputi:

- a. penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. jaminan pelayanan;
- c. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- d. pengelolaan pengaduan; dan
- e. evaluasi kinerja.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pelaksanaan Pelayanan

Pasal 3

- (1) Badan Pengawas Obat dan Makanan menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan tugas pengawasan di bidang obat dan makanan.
- (2) Jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilaksanakan oleh Pelaksana.
- (2) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:

- 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;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan 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.

Pasal 6

Pelayanan Publik dilakukan dengan mengacu pada maklumat pelayanan yang berbunyi, “memberikan pelayanan yang terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, kepastian biaya, dan tanggap terhadap keluhan dengan tetap mengutamakan perlindungan masyarakat dari produk obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan”.

Bagian Kedua

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diselenggarakan Sistem Informasi.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- (3) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan melalui *website* dan/atau media lain yang sesuai.

Bagian Ketiga

Pengawasan Internal

Pasal 8

- (1) Dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan pengawasan internal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan.

BAB IV JAMINAN PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:
 - a. jenis pelayanan;
 - b. waktu penyelesaian;
 - c. biaya/tarif; dan
 - d. produk layanan.
- (2) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.
- (5) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

BAB V JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Pasal 10

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.

BAB VI PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
- a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian Pemohon/negara; dan
 - b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan kepada Kepala Badan melalui Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan langsung kepada Organisasi Penyelenggara.

Pasal 12

Pelaksanaan pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dilakukan sesuai dengan tata cara sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

BAB VII EVALUASI KINERJA

Pasal 13

- (1) Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 14

Terhadap proses permohonan Pelayanan Publik yang masih berlangsung sebelum diundangkannya Peraturan ini, masih tetap diproses sesuai dengan standar dan persyaratan pelayanan yang berlaku sebelumnya

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Kepala Badan POM ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Badan POM ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 19 Juni 2013
KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

LUCKY S. SLAMET

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 15 Juli 2013
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN