

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

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN
ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, perlu menetapkan tim pelayanan publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif tentang Tim Pelayanan Publik di Lingkungan 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);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. 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);
5. 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 2023 nomor 559);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF.
- Kesatu : Membentuk dan Menetapkan Tim Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Tim Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. petugas pelayanan publik;
 - b. pengelola pengaduan pelayanan publik; dan
 - c. pengelola SISOBAT dan inovasi pelayanan publik.
- Ketiga : Petugas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf a merupakan petugas yang memberikan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, yang terdiri atas:
- a. Koordinator;

- b. Verifikator;
 - c. Petugas Konsultasi; dan
 - d. Admin.
- Keempat : Koordinator sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf a mempunyai tugas:
- a. melakukan pemeriksaan laporan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Konsultasi, Verifikator I dan Verifikator II serta survei kepuasan pelayanan publik setiap triwulan;
 - b. melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan dan survei kepuasan pelayanan publik setiap triwulan kepada Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
 - c. melaporkan *monitoring* dan evaluasi penanganan pengaduan *stakeholder* kepada Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan SISOBAT kepada Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif.
- Kelima : Verifikator sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf b mempunyai tugas:
- a. Verifikator I:
 - 1) melakukan pemeriksaan terhadap konsep/rancangan respon pelayanan yang akan disampaikan oleh Petugas Konsultasi terhadap permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif secara tatap muka dan/atau secara elektronik melalui SISOBAT;
 - 2) mengirimkan respon pelayanan kepada pengguna layanan atau meminta arahan kepada Verifikator II terkait konsep/rancangan respon pelayanan, jika diperlukan, terhadap permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif secara elektronik melalui SISOBAT; dan
 - 3) menyampaikan laporan hasil pelaksanaan pelayanan kepada Koordinator setiap triwulan.

b. Verifikator II:

- 1) melakukan pemeriksaan terhadap konsep/rancangan respon pelayanan yang disampaikan oleh Verifikator I dan mengirimkan respon pelayanan terhadap permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Adiktif secara tatap muka dan/atau secara elektronik melalui SISOBAT; dan

- 2) menyampaikan laporan hasil pelaksanaan pelayanan

Keenam : Petugas Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf c mempunyai tugas:

- a. menerima permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif baik secara tatap muka di Gedung Pelayanan Publik maupun secara elektronik melalui SISOBAT;
- b. berkoordinasi dengan tim kerja terkait untuk menindaklanjuti permohonan pelayanan;
- c. melakukan penyesuaian permohonan layanan sesuai standar pelayanan terhadap kategori permohonan pelayanan secara elektronik melalui SISOBAT.
- d. menyusun konsep/rancangan respon pelayanan terhadap permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif atau meminta arahan kepada Verifikator I terkait konsep/rancangan respon pelayanan, jika diperlukan;
- e. menyampaikan respon pelayanan atau konsep/rancangan respon pelayanan yang telah diverifikasi oleh Verifikator I dan/atau Verifikator II terhadap permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif secara tatap muka dan/atau secara elektronik melalui SISOBAT;
- f. memastikan pengguna layanan telah mengisi survei kepuasan pelayanan publik setelah menerima pelayanan; dan

- g. melakukan rekapitulasi, *monitoring* penyelesaian pelayanan dan dokumentasi terhadap permohonan pelayanan tatap muka yang diterima pada saat bertugas di Gedung Pelayanan
- Ketujuh : Admin sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga huruf d mempunyai tugas:
- a. mengarahkan permohonan pelayanan konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif yang diterima melalui *email* maupun surat untuk diajukan melalui SISOBAT;
 - b. melakukan *monitoring* penyelesaian permohonan pelayanan yang diterima dan permohonan pelayanan yang belum terselesaikan setiap hari pada jam kerja;
 - c. melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas konsultasi dan survei kepuasan pelayanan publik, untuk selanjutnya menyampaikan laporan evaluasinya
- Kedelapan : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf b mempunyai tugas:
- a. menerima pengaduan yang masuk dari *stakeholder* melalui sarana pengaduan yang telah disiapkan, baik unit maupun BPOM;
 - b. melakukan identifikasi jenis pengaduan yang masuk berdasarkan Standar Pelayanan Publik Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
 - c. melakukan tindak lanjut pengaduan;
 - d. memastikan seluruh status pengaduan telah selesai ditindaklanjuti;
 - e. menyusun laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan *stakeholder*; dan
 - f. melaporkan *monitoring* dan evaluasi penanganan pengaduan *stakeholder* kepada Koordinator.
- Kesembilan : Pengelola SISOBAT dan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua huruf c mempunyai tugas:
- a. mengelola, menginventarisasi, pembaruan dan pemeliharaan konten SISOBAT;

- b. mengoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan SISOBAT secara teknis dan administratif dengan Pusat Data dan Informasi BPOM serta pihak ketiga selaku pengembang; dan
- c. melaporkan pelaksanaan kegiatan pengelolaan SISOBAT kepada Koordinator.

Kesepuluh : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan Direktur Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.31.312.10.22.32 Tahun 2022 tentang Petugas dan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kesebelas : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai adanya Surat Keputusan Baru yang menyatakan Surat Keputusan ini tidak berlaku kembali.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 01 Februari 2024

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN
ZAT ADIKTIF
NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

SUSUNAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

A. KOORDINATOR

Ketua Tim Reformasi Birokrasi

Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

B. VERIFIKATOR 1

1. Anggi Tiarani S.Si., Apt.
2. dr. I G. A. A. P. Sri Darmayani, Sp.F.K
3. Hetty Rieskalina, S.Si., Apt.
4. Dina Puspita Mayasari, S.Farm, Apt.
5. Dra. Hariati Wiratningrum, Apt, M.Si

C. VERIFIKATOR 2

1. Ade Irma Haryani, S.Si, Apt.
2. M.Masrur,S.Farm.,Apt.
3. Anggrida Saragih,S.Si.,Apt.

D. ADMIN

1. Meysa Intan Permatasari, S.Farm., Apt.
2. Putrie Fiana Azizah, S.Farm., Apt.
3. Sonia Dea Octalia, S.Farm., Apt.

E. PETUGAS KONSULTASI

1. Juliati, S.Si., Apt., M.Biomed.
2. Liska Ramdanawati, M.Si

3. Annisa Kamil, S.Farm, Apt.
4. Sofiana Sari, S.Farm, Apt.
5. Fauziah Ridho, S.Farm., M.Si.
6. Anselma Ivanawati, S.Farm, Apt.
7. Wiwin Wisma Prihatin, S.Si, Apt.
8. Yopi Arpina, S.Farm, Apt.
9. Siti Nur Diniyanti, S.Farm., M.Sc.
10. Henni Yuasnita, S.Farm, Apt.
11. Risyda Afdhilati, S.Farm, Apt.
12. Lina Sulistia Nurrahmani, S.Farm, Apt.
13. Nita Widhatiningsih, S.Farm, Apt.
14. Shinta Ayu Nurfaradila, S.Farm., Apt.
15. Alsya Utami Rahayu, S.Farm, Apt.
16. Apt. Rain Kihara BM, S.Farm
17. Yuly Proboningrum, S.Farm, Apt.
18. Widya Dwi Arini, S.Farm., Apt.
19. Meysa Intan Permatasari, S.Farm, Apt.
20. Reni Tania, S.Farm, Apt.
21. Putrie Fiana Azizah, S.Farm., Apt.
22. Sonia Dea Octalia, S.Farm., Apt.
23. apt. Silmy Kharima Putri, S.Farm
24. Tryandika , S.Farm, Apt

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 01 Februari 2024

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN
ZAT ADIKTIF
NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2024
TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

SUSUNAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

1. Reni Tania, S.Farm., Apt.
2. Apt. Rain Kihara BM, S.Farm

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 01 Februari 2024

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR STANDARDISASI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN
ZAT ADIKTIF
NOMOR HK.02.02.31.02.24.13 TAHUN 2024
TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

SUSUNAN PETUGAS TIM PENGELOLA SISOBAT
DAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DIREKTORAT STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

1. Amhar Rashif Magistra Sulaksono, A.Md.M.I.D
2. Bunga Ekawati Devi, S.Ak
3. Henni Yuasnita, S.Farm, Apt
4. Tryandika , S.Farm, Apt
5. Erica Betseba, S.K.M
6. Adhikayuga Aswinta Pramodana S.E

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 01 Februari 2024

DIREKTUR STANDARDISASI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,



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