

2026

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TIK PUSDATIN



pusdatin.bpom



<https://itsm.pom.go.id/>



Gedung Phinisi,
Jalan Percetakan Negara Nomor 23



+6221 4244691/42883309/42883462

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



KEPUTUSAN KEPALA PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.8.09.26.63 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR MANAJEMEN
LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUSAT DATA DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. 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 Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan tentang Standar Manajemen Layanan Tentang Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan; dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas maka perlu ditetapkan Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi pada Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan.
- 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 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39); dan
8. 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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR MANAJEMEN LAYANAN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Pusat Data Dan Informasi Obat Dan Makanan yang selanjutnya disebut Standar Manajemen Layanan TIK Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas :

1. Pelayanan Pengguna

- 1.1. Permohonan Pengelolaan Akun Email
- 1.2. Permohonan Sertifikat Elektronik
- 1.3. Penyediaan Lisensi
- 1.4. Keluhan Aplikasi

1.5. Permohonan Akun

2. Pelayanan Terkait Dukungan Pengoperasian Layanan

- 2.1. Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras
- 2.2. Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras
- 2.3. Layanan *Video Conference*
- 2.4. Penyediaan *Virtual Private Server* (VPS)
- 2.5. Layanan *Virtual Private Network* (VPN)
- 2.6. Layanan *File Sharing* (simpan BPOM)
- 2.7. Layanan Penyediaan Jaringan (LAN & Access Point)
- 2.8. Layanan *Whitelist IP*
- 2.9. Layanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK
- 2.10. Layanan BPOM *Command Center* (BCC)
- 2.11. Layanan Data

3. Pelayanan Terkait Pengelolaan Aplikasi

- 3.1. Layanan *Hosting* dan *Domain*
- 3.2. Pengajuan Pengembangan Aplikasi
- 3.3. Permohonan Pengujian Aplikasi
- 3.4. Permohonan Penanganan Insiden Keamanan
- 3.5. Permohonan Pemasangan WAF (*Web Application Firewall*)

4. Pelayanan Terkait Pengaduan Pengawasan

- 4.1. Layanan Pengaduan Benturan Kepentingan
- 4.2. Layanan Pengaduan Gratifikasi
- 4.3. Layanan Pengaduan Anti Korupsi

Ketiga : Standar Manajemen Layanan Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan terdiri atas 14 (empatbelas) komponen, yaitu :

- 1. Persyaratan Pelayanan;
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
- 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan;
- 4. Biaya/Tarif;
- 5. Produk pelayanan;
- 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 7. Dasar Hukum;
- 8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- 9. Kompetensi pelaksana;
- 10. Pengawasan internal;
- 11. Jumlah pelaksana;
- 12. Jaminan pelayanan;
- 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;

dan

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

- Keempat : Standar Manajemen Layanan TIK Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan acuan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 16 September 2026

KEPALA PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi unit kerja dalam melakukan permohonan pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

Jakarta, 16 September 2026
Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan
Makanan,



NUR ISKANDARSYAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN P1

 A. Latar Belakang 1

 B. Tujuan dan Sasaran Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 1

 C. Ruang lingkup 2

 D. Dasar Hukum 2

BAB II PENYELENGGARAAN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN 4

 A. Pelaksanaa Pelayanan 4

 B. Jenis Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 4

 C. Jadwal Pelayanan 5

 D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 5

 E. Kompetensi Pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan 6

 F. Tempat Pelayanan 6

 G. Maklumat Pelayanan 12

 H. Pengawasan Internal 12

 I. Jaminan Pelayanan 13

 J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 13

 K. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 13

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT 14

 A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat 14

 B. Pencatatan 14

 C. Pengelolaan Pengaduan 14

 D. Waktu Penyelesaian 15

Lampiran I. Layanan Pengelolaan Akun Email 16

 A. Definisi 16

 B. Ruang Lingkup 16

 C. Penyampaian Pelayanan Pengelolaan Akun 16

 D. Pengelolaan Pelayanan Pengelolaan Akun 20

Lampiran II. Layanan Sertifikat Elektronik 23

 A. Definisi 23

 B. Ruang Lingkup 23

 C. Penyampaian Pelayanan Sertifikat Elektronik 23

 D. Pengelolaan Pelayanan Sertifikat Elektronik 26

Lampiran III. Layanan Penyediaan Lisensi 29

 A. Definisi 29

 B. Ruang Lingkup 29

 C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Lisensi 29

 D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Lisensi 32

Lampiran IV. Layanan Aplikasi	36
A. Definisi	36
B. Ruang Lingkup	36
C. Penyampaian Pelayanan Keluhan Aplikasi	36
D. Pengelolaan Pelayanan Keluhan Aplikasi	38
Lampiran V. Layanan Permohonan Akun	42
A. Definisi	42
B. Ruang Lingkup	42
C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Akun	42
D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Akun	44
Lampiran VI. Layanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras	48
A. Definisi	48
B. Ruang Lingkup	48
C. Penyampaian Pelayanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras	48
D. Pengelolaan Pelayanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras	50
Lampiran VII. Layanan Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras	54
A. Definisi	54
B. Ruang Lingkup	54
C. Penyampaian Pelayanan Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras	54
D. Pengelolaan Pelayanan Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras	57
Lampiran VIII. Layanan Video Conference	60
A. Definisi	60
B. Ruang Lingkup	60
C. Penyampaian Pelayanan	60
D. Pengelolaan Pelayanan	62
Lampiran IX. Layanan Penyediaan Virtual Private Server (VPS).	66
A. Definisi	66
B. Ruang Lingkup	66
C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan	66
D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan	68
Lampiran X. Layanan Penyediaan Virtual Private Network (VPN)	72
A. Definisi	72
B. Ruang Lingkup	72
C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan	72
D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan	74
Lampiran XI. Layanan file sharing (Simpan BPOM)	78
A. Definisi	78
B. Ruang Lingkup	78
C. Penyampaian Pelayanan	78
D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan	81

Lampiran XII. Layanan Penyediaan Jaringan (LAN & Access Point)	84
A. Definisi	84
B. Ruang Lingkup	84
C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Jaringan (LAN & 84	
D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan Jaringan (LAN & 87	
Lampiran XIII. Layanan Whitelist IP	90
A. Definisi	90
B. Ruang Lingkup	90
C. Penyampaian Pelayanan 90	
D. Pengelolaan Pelayanan 92	
Lampiran XIV. Layanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK	96
A. Definisi	96
B. Ruang Lingkup	96
C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK .96	
D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK ... 98	
Lampiran XV. Layanan Badan POM Command Center (BCC)	101
A. Definisi	101
B. Ruang Lingkup	101
C. Penyampaian Pelayanan Badan POM 101	
D. Pengelolaan Pelayanan Badan POM 104	
Lampiran XVI. Layanan Data	107
A. Definisi	107
B. Ruang Lingkup	107
C. Penyampaian Pelayanan Data	107
D. Pengelolaan Pelayanan Data	112
Lampiran XVII. Layanan Hosting Dan Domain	116
A. Definisi	116
B. Ruang Lingkup	116
C. Penyampaian Pelayanan 116	
D. Pengelolaan Pelayanan 118	
Lampiran XVIII. Layanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi ..	122
A. Definisi	122
B. Ruang Lingkup	122
C. Penyampaian Pelayanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi 122	
D. Pengelolaan Pelayanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi .. 125	
Lampiran XIX. Layanan Permohonan Pengujian Aplikasi	128
A. Definisi	128
B. Ruang lingkup	128
C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Pengujian Aplikasi 128	
D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Pengujian Aplikasi	131
Lampiran XX. Layanan Penanganan Insiden Keamanan	135
A. Definisi	135
B. Ruang Lingkup	135
C. Penyampaian Pelayanan Penanganan Insiden135	

D. Pengelolaan Pelayanan Penanganan Insiden	137
Lampiran XXI. Layanan Permohonan Pemasangan Web Aplication Firewall (WAF)	141
A. Definisi	141
B. Ruang Lingkup	141
C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Pemasangan	141
D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Pemasangan	143
Lampiran XXII. Layanan Pengaduan Pengawasan	147
A. Definisi	147
B. Ruang Lingkup	147
C. Penyampaian Pelayanan Pengaduan Pengawasan	147
D. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pengawasan	151

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN LINGKUNGAN PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam melaksanakan Visi Badan POM yaitu Terwujudnya sediaan farmasi dan pangan olahan yang aman, bermutu, dan berdaya saing dalam mendukung masyarakat sehat dan sejahtera bersama Indonesia Maju menuju Indonesia Emas 2045. Pusdatin berperan penting dalam mewujudkan visi tersebut, peran strategis Pusdatin adalah sebagai unit kerja pemberi layanan satu pintu terhadap data dan informasi di Badan POM. Saat ini Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Dalam rangka memberikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak terkait, maka perlu disusun Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan ini merupakan bagian dari upaya penyelenggaraan SPBE yang efektif, efisien, terpadu, berkesinambungan, dan akuntabel melalui penyediaan dukungan layanan pada penyelenggaraan SPBE yang terarah dan terukur.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Manajemen Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

1. Tujuan :

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi unit kerja dalam mengajukan permohonan dukungan layanan dalam penyelenggaraan SPBE kepada Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam penyelenggaraan layanan sesuai tugas dan fungsi di bidang Teknologi, Informasi, dan Komunikasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak terkait, maka perlu disusun Standar Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

2. Sasaran

- a. Memberikan pelayanan prima di bidang pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan di Pusat Data dan

Informasi Obat dan Makanan sesuai dengan kebutuhan unit kerja di lingkungan Badan POM.

- c. Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan mampu menerapkan Standar Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang lingkup

Ruang lingkup Standar Manajemen Layanan Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusat Data dan Informasi Obat Dan Makanan terdiri atas 14 (empatbelas) komponen sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk pelayanan;
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
7. Dasar Hukum;
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
9. Kompetensi pelaksana;
10. Pengawasan internal;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

D. Dasar Hukum

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 Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan SPBE (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
 9. 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 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 2021 Nomor 1151);
 10. 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); dan
 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39).

BAB II

PENYELENGGARAAN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

A. Pelaksanaa Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional yang meliputi empat layanan utama meliputi Pelayanan Pengguna, Pelayanan Terkait Dukungan Pengoperasian Layanan, Pelayanan Terkait Pengelolaan Aplikasi, dan Pelayanan Terkait Pengaduan Pengawasan yang dijelaskan dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXIII.

B. Jenis Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

Penyelenggaraan Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi dilakukan melalui aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). Jenis penyelenggaraan Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Pusdatin mencakup:

1. Pelayanan Pengguna

- 1.1 Permohonan Pengelolaan Akun Email
- 1.2 Permohonan Sertifikat Elektronik
- 1.3 Penyediaan Lisensi
- 1.4 Layanan Aplikasi
- 1.5 Permohonan Akun

2. Pelayanan Terkait Dukungan Pengoperasian Layanan

- 2.1 Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras
- 2.2 Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras
- 2.3 Layanan *Video Conference*
- 2.4 Penyediaan *Virtual Private Server (VPS)*
- 2.5 Layanan *Virtual Private Network (VPN)*
- 2.6 Layanan *File Sharing* (simpan BPOM)
- 2.7 Layanan Penyediaan Jaringan (LAN & *Access Point*)
- 2.8 Layanan *Whitelist IP*
- 2.9 Layanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK
- 2.10 Layanan BPOM *Command Center (BCC)*
- 2.11 Layanan Data

3. Pelayanan Terkait Pengelolaan Aplikasi

- 3.1 Layanan *Hosting* dan *Domain*
- 3.2 Pengajuan Pengembangan Aplikasi
- 3.3 Permohonan Pengujian Aplikasi
- 3.4 Permohonan Penanganan Insiden Keamanan
- 3.5 Permohonan Pemasangan WAF (*Web Application Firewall*)

4. Pelayanan Terkait Pengaduan Pengawasan

- 4.1 Layanan Pengaduan Benturan Kepentingan
- 4.2 Layanan Pengaduan Gratifikasi
- 4.3 Layanan Pengaduan Anti Korupsi

C. Jadwal Pelayanan

Penyelenggaraan Layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi dilakukan melalui aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).

Waktu Pelayanan :
Hari : Senin - Jumat
Waktu : 09.00 – 15.00 WIB

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Seragam Biru Navy	Seragam Biru Navy
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki	Seragam Coklat Khaki
3.	Rabu	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki
4.	Kamis	Seragam Batik Badan POM	Seragam Batik Badan POM
5.	Jumat	Batik Nusantara	Batik Nusantara

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah tenaga pelaksana penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan pada tahun 2026 yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Pengguna
- 1.1 Permohonan Pengelolaan Akun Email

: 2 Orang
- 1.2 Permohonan Sertifikat Elektronik

: 3 Orang
- 1.3 Penyediaan Lisensi

: 2 Orang
- 1.4 Layanan Aplikasi

: 20 Orang
- 1.5 Permohonan Akun

: 20 Orang
2. Pelayanan Terkait Dukungan Pengoperasian Layanan
- 2.1 Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras

: 2 Orang
- 2.2 Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras

: 4 Orang
- 2.3 Layanan Video Conference

: 2 Orang
- 2.4 Penyediaan Virtual Private Server (VPS)

: 4 Orang
- 2.5 Layanan Virtual Private Network (VPN)

: 3 Orang
- 2.6 Layanan File Sharing (simpan BPOM)

: 2 Orang
- 2.7 Layanan Penyediaan Jaringan (LAN & Access Point)

: 3 Orang
- 2.8 Layanan Whitelist IP

: 2 Orang
- 2.9 Layanan Permohonan Bimbingan Teknis

: 1 Orang

TIK

2.11 Layanan BPOM *Command Center* (BCC) : 12 Orang

2.12 Layanan Data : 12 Orang

3. Pelayanan Terkait Pengelolaan Aplikasi

3.1 Layanan Hosting dan Domain : 4 Orang

3.2 Pengajuan Pengembangan Aplikasi : 3 Orang

3.3 Permohonan Pengujian Aplikasi : 3-24 Orang

3.4 Permohonan Penanganan Insiden Keamanan : 3 Orang

3.5 Permohonan Pemasangan WAF (*Web Application Firewall*) : 3 Orang

4. Pelayanan Terkait Pengaduan Pengawasan

4.1 Layanan Pengaduan Benturan Kepentingan : 2 Orang

4.2 Layanan Pengaduan Gratifikasi : 2 Orang

4.3 Layanan Pengaduan Anti Korupsi : 2 Orang

E. Kompetensi Pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan

Kompetensi yang harus dimiliki pelaksana penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, terdiri atas:

- 1. Berpendidikan minimal D3/S1
- 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum
- 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar
- 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan
- 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan
- 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK
- 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi.
- 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan.

F. Tempat Pelayanan

- 1. BPOM Gedung Phinisi, Jalan Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta - 10560 - Indonesia
- 2. Media Layanan :
 - a. Aplikasi KATALISTIK : <https://itsm.pom.go.id/>
 - b. Telepon / Fax : +6221 4244691/42883309/42883462
 - c. Email : tu_pusdatin@pom.go.id
 - d. PIC Layanan Terkait :

1. Pelayanan Pengguna	
1.1 Permohonan Pengelolaan Akun Email	1) Salim Akhtur (0856-9318-8720)

	2) Dyah Aprillia Retno Anggraeni (0859-3925-1481)
1.2 Permohonan Sertifikat Elektronik	1) Raki Anwar (0812-1437-4388) 2) Agus Priyanto (0858-8983-7445) 3) Muhammad Rafiif Febriliansyah (0813-3612-2671)
1.3 Penyediaan Lisensi	1) Permohonan Lisensi Anti Virus : Affandi Sukarjan (0813-8891-2706) 2) Permohonan Lisensi Microsoft Office/Aplikasi Perkantoran : Adit Satriya (0852-2799-3177)
1.4 Layanan Aplikasi	1) Andri Haryo (0878-7747-2575) 2) Arif Widakdo (0813-1703-1269) 3) Rizky Awwali (0812-9637-8528) 4) Bimansyah (0878-8128-9888) 5) Rangga Sasmita (0857-1100-6675) 6) Maulana Malik (+62 858-7830-3609) 7) Raki Anwar (0812-1437-4388) 8) Ade Restu (0811-6691-900) 9) Ricky Kurnia (0856-4736-6908) 10) Agus Priyanto (0858-8983-7445) 11) Nugroho Susanto (0812-9315-6169) 12) Lika Nur Annisa (0878-8809-2488) 13) Aria Antasena (0822-4009-7396) 14) Benyamin Ginting (0895-4051-35246) 15) Dias Rezky Pratama (0813-2856-9952) 16) Ilyas Yudhistira Kurniawan (0895-1880-5511)

	17) Muhammad Rafiif Febriliansyah (0813-3612-2671) 18) Ridzqiawan Hammam Saputro (0851-5683-3029) 19) Afifah Ghaisani Imana (0896-1605-9706) 20) Mohamad Iqbal Ramadhan, S.Kom (0896-8868-8928)
1.5 Permohonan Akun	1) Andri Haryo (0878-7747-2575) 2) Arif Widakdo (0813-1703-1269) 3) Rizky Awwali (0812-9637-8528) 4) Bimansyah (0878-8128-9888) 5) Rangga Sasmita (0857-1100-6675) 6) Maulana Malik (+62 858-7830-3609) 7) Raki Anwar (0812-1437-4388) 8) Ade Restu (0811-6691-900) 9) Ricky Kurnia (0856-4736-6908) 10) Agus Priyanto (0858-8983-7445) 11) Nugroho Susanto (0812-9315-6169) 12) Lika Nur Annisa (0878-8809-2488) 13) Aria Antasena (0822-4009-7396) 14) Benyamin Ginting (0895-4051-35246) 15) Dias Rezky Pratama (0813-2856-9952) 16) Ilyas Yudhistira Kurniawan (0895-1880-5511) 17) Muhammad Rafiif Febriliansyah (0813-3612-2671) 18) Ridzqiawan Hammam Saputro (0851-5683-3029) 19) Afifah Ghaisani Imana (0896-1605-9706)

	20) Mohamad Iqbal Ramadhan, S.Kom (0896-8868-8928)
2. Pelayanan Terkait Dukungan Pengoperasian Layanan	
2.1 Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras	1) Fahmy (0813-9699-0199) 2) Andrean Ari Saputra (0856-8067-394)
2.2 Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras	1) Dynno Arliano (0812-8627-9697) 2) Panji Agung (0812-8622-718) 3) Agung Aditya Gumilar (0882-0014-37352) 4) Djohan Sunaryadi (0813-1466-9847)
2.3 Layanan <i>Video Conference</i>	1) Adit Satriya (0852-2799-3177) 2) Rois Purna (0858-8891-1107)
2.4 Penyediaan <i>Virtual Private Server (VPS)</i>	1) Lamhot A.D (0858-4821-5269) 2) Rois Purna (0858-8891-1107) 3) Dynno Arliano (0812-8627-9697) 4) Dimas Afis (0812-1721-0835)
2.5 Layanan <i>Virtual Private Network (VPN)</i>	1) Lamhot A.D (0858-4821-5269) 2) Salim Akhtur (0856-9318-8720) 3) Dynno Arliano (0812-8627-9697)
2.6 Layanan <i>File Sharing</i> (simpan BPOM)	1) Panji Agung (0812-8622-718) 2) Salim Akhtur (0856-9318-8720)
2.7 Layanan Penyediaan Jaringan (LAN & Access Point)	1) Dynno Arliano (0812-8627-9697) 2) Panji Agung (0812-8622-718) 3) Djohan Sunaryadi (0813-1466-9847)
2.8 Layanan <i>Whitelist IP</i>	1) Dynno Arliano (0812-8627-9697) 2) Lamhot A.D (0858-4821-5269)

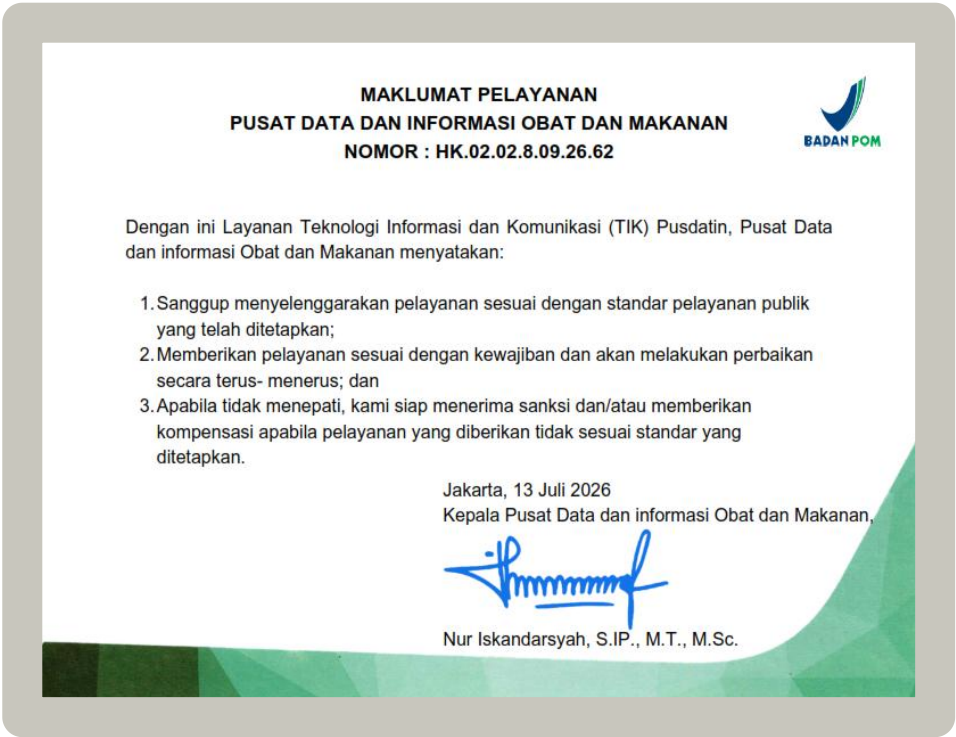
2.9 Layanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK	Lusi Sapitri (0813-4941-8550)
2.10 Layanan BPOM <i>Command Center</i> (BCC)	1) Muhamad Wahyu Kurniawan (087-872-322-668) 2) Sannie Ragistia (0813-2999-9152) 3) Rey Rinaldo (0813-7699-2098) 4) Rayhan Suryatama Raharyawhedi (0813-2757-2075) 5) Ana Perwitasari (0857-2556-1677) 6) Widi Mardianto (0813-2026-3993) 7) Haifa Salsabila (0877-7573-4642) 8) Siti Masyitoh (0857-1050-4666) 9) Diniarti Nayu Pratiwi (0811-1289-563) 10) Nurlaila Sari (0813-7502-0790) 11) Irfan Nanda Gustri (0813-6428-8674) 12) Nendy Septi Arniva (0852-6387-4282)
2.11 Layanan Data	1) Muhamad Wahyu Kurniawan (087-872-322-668) 2) Sannie Ragistia (0813-2999-9152) 3) Rey Rinaldo (0813-7699-2098) 4) Rayhan Suryatama Raharyawhedi (0813-2757-2075) 5) Ana Perwitasari (0857-2556-1677) 6) Widi Mardianto (0813-2026-3993) 7) Haifa Salsabila (0877-7573-4642) 8) Siti Masyitoh (0857-1050-4666) 9) Diniarti Nayu Pratiwi (0811-

	1289-563) 10) Nurlaila Sari (0813-7502-0790) 11) Irfan Nanda Gustri (0813-6428-8674) 12) Nendy Septi Arniva (0852-6387-4282)
3. Pelayanan Terkait Pengelolaan Aplikasi	
3.1 Layanan <i>Hosting</i> dan <i>Domain</i>	1) Lamhot A.D (0858-4821-5269) 2) Rois Purna (0858-8891-1107) 3) Dynno Arliano (0812-8627-9697) 4) Dimas Afis (0812-1721-0835)
3.2 Pengajuan Pengembangan Aplikasi	1) Ridho Tri Agusti (0823-8820-6720) 2) Anggito Abimanyu (0853-5500-2425) 3) Muhammad Rizqi Adha (0838-7087-4536)
3.3 Permohonan Pengujian Aplikasi	Layanan Pengujian ITSA : 1) Sumarjianto (0812-3724-4532) 2) Bagas Wigustanata (0857-7521-2505) 3) Salsabila Wahyu Bintari (0812-1916-2936) Layanan Pengujian SIT/UAT : Andrean Ari Saputra (0856-8067-394)
3.4 Permohonan Penanganan Insiden Keamanan	1) Ibnu Umar (0813-1059-2495) 2) Muhammad Alfiandoko (0812-1544-3224) 3) Syubbanul Siddiq (0822-8290-0623)
3.5 Permohonan Pemasangan WAF (<i>Web Application Firewall</i>)	1) Rakhman Hakim (0813-8228-5043) 2) Rahmad Iswadi (0851-6635-5603) 3) Amini Nirwana Arfah (0821-8708-1518)
4. Pelayanan Terkait Pengaduan Pengawasan	

4.1 Layanan Pengaduan Benturan Kepentingan	1) Royanah (0813-1784-6657) 2) Ana Perwitasari (0857-2556-1677)
4.2 Layanan Pengaduan Gratifikasi	1) Royanah (0813-1784-6657) 2) Ana Perwitasari (0857-2556-1677)
4.3 Layanan Pengaduan Anti Korupsi	1) Royanah (0813-1784-6657) 2) Ana Perwitasari (0857-2556-1677)

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan ditetapkan oleh Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Maklumat Pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format pada Gambar 2 dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari standar pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.



Gambar 2 Maklumat Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

H. Pengawasan Internal

1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait.
2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
3. Dilakukan secara berkelanjutan.

I. Jaminan Pelayanan

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

J. 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.
3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

K. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

Sarana dan prasarana yang digunakan oleh Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dalam penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi untuk memberikan informasi kepada unit kerja antara lain :

1. Aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi)
2. *Contact Center* Halo BPOM

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam penyelenggaraan Pelayanan di lingkungan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, masyarakat maupun pihak penyedia eksternal (selanjutnya disebut pelapor) dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan di Lingkungan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur di lingkungan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Masyarakat/Negara; dan
2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan di lingkungan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

Pengaduan yang dimaksud disampaikan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan melalui sarana penyampaian pengaduan sesuai dengan tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, dilakukan pencatatan secara sistem pada aplikasi aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi) disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya- tidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

1. Penelaahan

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya- tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
- b. Menghubungkan materi pengaduandengan peraturan yang relevan.
- c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
- d. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

2. Pemeriksaan

Pelaporan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:

- a. Telaahan Lanjutan.
- b. Konfirmasi.
- c. Klarifikasi.

Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan. Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka Tim aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi) Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan akan menginformasikan hasilnya kepada pengadu.

D. Waktu Penyelesaian

Penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku setelah surat pengaduan diterima oleh Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENGELOLAAN AKUN *EMAIL*

- A. Definisi
- Layanan pengelolaan akun *email* adalah layanan untuk meminta hak akses, pembuatan, perubahan, atau pengelolaan terhadap akun *email* instansi yang digunakan oleh individu secara resmi dalam sistem komunikasi digital.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 *Backup email* untuk pegawai BPOM
 - 1.2 *Restore data email* untuk pimpinan BPOM & pimpinan unit/UPT BPOM
 - 1.3 *Backup data email* untuk pimpinan BPOM & pimpinan unit/UPT BPOM
 - 1.4 Permohonan perubahan akun *email*
 - 1.5 Penghapusan akun *email*
 - 1.6 Layanan *mail transfer*
 - 1.7 Permohonan penonaktifkan akun *email*
 - 1.8 Reset *password email*
 - 1.9 Permohonan pembuatan akun *email* baru.
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 *Troubleshooting email* (tidak bisa mengirim/menerima, *spam*)

C. Penyampaian Pelayanan Pengelolaan Akun *Email*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pengelolaan akun email melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan

		menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.														
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Semua Pegawai BPOM</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td> 1. Waktu layanan: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun 2. Waktu permintaan layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB </td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i> 98,5 % 2. Pembuatan akun baru: Maksimal 3 hari kerja 3. Pengaturan ulang kata sandi (<i>reset password</i>): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 5. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3x24 jam jika gangguan </td></tr></table> SLA Layanan Disaster : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>8 jam</td></tr><tr><td>RPO</td><td>1 Hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>2 Hari</td></tr><tr><td>Access</td><td>Semua pegawai BPOM</td></tr></table>	Access Rights	Semua Pegawai BPOM	Service Hours	1. Waktu layanan: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun 2. Waktu permintaan layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> 98,5 % 2. Pembuatan akun baru: Maksimal 3 hari kerja 3. Pengaturan ulang kata sandi (<i>reset password</i>): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 5. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3x24 jam jika gangguan	Restoration Of Service/ RTO	8 jam	RPO	1 Hari	MTPD	2 Hari	Access	Semua pegawai BPOM
Access Rights	Semua Pegawai BPOM															
Service Hours	1. Waktu layanan: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun 2. Waktu permintaan layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB															
Service Performance	1. <i>Availability</i> 98,5 % 2. Pembuatan akun baru: Maksimal 3 hari kerja 3. Pengaturan ulang kata sandi (<i>reset password</i>): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 5. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3x24 jam jika gangguan															
Restoration Of Service/ RTO	8 jam															
RPO	1 Hari															
MTPD	2 Hari															
Access	Semua pegawai BPOM															

		Rights Service Hours Service Performance	1. 12 jam/5 hari untuk sistem email 2. Setiap hari kerja: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB Untuk pembuatan akun email 1. <i>Availability</i>: 98% 2. Pembuatan akun baru: Maksimal 12 hari kerja setelah permohonan diterima 3. Pengaturan ulang kata sandi (<i>reset password</i>): Maksimal 12 hari kerja setelah permohonan diterima 4. <i>Response time</i> jika terjadi insiden: Maksimal 60 menit di hari kerja 5. <i>Resolution time incident</i>(waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 12x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja 6. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Permohonan Pengelolaan Akun Email	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial:	

		1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon :+6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email: tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	---

D. Pengelolaan Pelayanan Pengelolaan Akun *Email*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak

		21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan pengelolaan akun <i>email</i> : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

		4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK

- A. Definisi
- Layanan sertifikat elektronik adalah fasilitas yang disediakan untuk penerapan tanda tangan elektronik (TTE) pada sistem elektronik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) serta bagi pengguna TTE dalam rangka pengelolaan sertifikat elektronik.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Perpanjangan sertifikat elektronik
 - 1.2 Pencabutan sertifikat elektronik
 - 1.3 Reset passphrase
 - 1.4 Pendaftaran sertifikat elektronik
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Gangguan terkait proses pengelolaan atau penggunaan sertifikat elektronik
- C. Penyampaian Pelayanan Sertifikat Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan sertifikat elektronik melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan

		mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td> 1. Permohonan pendaftaran sertifikat elektronik: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB 2. Permohonan akun TTE, <i>reset passphrase</i> dan perpanjangan TTE: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB </td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Uptime</i>: 99 % (TTE Gateway) 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i>: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>8 jam</td></tr><tr><td>RPO</td><td>1 Hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>2 Hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja di BPOM</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>12 jam / 5 hari</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	1. Permohonan pendaftaran sertifikat elektronik: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB 2. Permohonan akun TTE, <i>reset passphrase</i> dan perpanjangan TTE: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 99 % (TTE Gateway) 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	8 jam	RPO	1 Hari	MTPD	2 Hari	Access Rights	Unit Kerja di BPOM	Service Hours	12 jam / 5 hari
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																	
Service Hours	1. Permohonan pendaftaran sertifikat elektronik: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB 2. Permohonan akun TTE, <i>reset passphrase</i> dan perpanjangan TTE: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																	
Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 99 % (TTE Gateway) 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja																	
Restoration Of Service/ RTO	8 jam																	
RPO	1 Hari																	
MTPD	2 Hari																	
Access Rights	Unit Kerja di BPOM																	
Service Hours	12 jam / 5 hari																	

		Service Performance 1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Permohonan Sertifikat Elektronik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/

D. Pengelolaan Pelayanan Sertifikat Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak

		21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan sertifikat elektronik: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

		4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

Lampiran III. SURAT KEPUTUSAN PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN NOMOR HK.02.02.8.09.26.63 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN TANGGAL 16 SEPTEMBER 2026

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENYEDIAAN LISENSI

- A. Definisi
- Layanan penyediaan lisensi adalah layanan penyediaan lisensi kepada pengguna di lingkungan BPOM untuk menggunakan perangkat lunak secara legal sesuai aturan hak cipta dari pemilik software.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Layanan penyediaan lisensi terdiri dari penyediaan lisensi anti virus dan penyediaan lisensi *microsoft office*/aplikasi perkantoran.
 - 2. Layanan dibatasi oleh jumlah *license*
 - 3. *Request*:
 - 3.1 Penyediaan lisensi *microsoft office*/aplikasi perkantoran
 - 3.2 Penyediaan lisensi antivirus
 - 4. *Incident*:
 - 4.1 Gangguan teknis pada antivirus (tidak berfungsi, konflik sistem)

C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Lisensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penyediaan lisensi melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan eskalasikan permintaan ke PIC Tim

		Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan penyediaan lisensi anti virus SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i>(waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 3 hari	MTPD	Maksimal 3 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 3 hari																			
MTPD	Maksimal 3 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi																			

		2) Penyediaan lisensi <i>microsoft office</i>/aplikasi perkantoran SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): - </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): -	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 3 hari	MTPD	Maksimal 3 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Jumlah lisensi terbatas, sehingga apabila kuota lisensi sudah terpenuhi maka layanan “Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> sampai pemberian akun: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): -																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 3 hari																			
MTPD	Maksimal 3 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung dari ketersediaan lisensi																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Penyediaan Lisensi																		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708																		

		3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	---

D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Lisensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi.

		8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penyediaan lisensi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN APLIKASI

- A. Definisi
- Layanan aplikasi adalah layanan yang disediakan untuk menerima, mengelola, dan menanggapi keluhan atau pengaduan pengguna terkait kendala, masalah teknis, atau ketidakpuasan terhadap suatu aplikasi.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Incident*:
 - 2.1 Perbaikan *bug/error* aplikasi
 - 2.2 Perbaikan tampilan atau label
 - 2.3 Perbaikan kesalahan data aplikasi
 - 2. Tidak termasuk pelaksanaan pembangunan/pengembangan aplikasi.
 - 3. Tidak termasuk penguji dari pengguna *real* (eksternal BPOM).
 - 4. Tidak termasuk aplikasi yang ditangani oleh unit teknis di BPOM.
- C. Penyampaian Pelayanan Keluhan Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan keluhan aplikasi melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan eskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani,

		<i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 15 hari kerja. ➤ Ringan: 5 Hari Kerja ➤ Sedang: 10 Hari Kerja ➤ Tinggi: 15 Hari Kerja </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i>: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 15 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 15 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 15 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 15 hari kerja. Untuk penanganan <i>incident</i> yang memerlukan solusi/keterkaitan dengan aplikasi milik pihak ke 3, maka <i>resolution time</i></td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 15 hari kerja. ➤ Ringan: 5 Hari Kerja ➤ Sedang: 10 Hari Kerja ➤ Tinggi: 15 Hari Kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 15 hari	RPO	Maksimal 15 hari	MTPD	Maksimal 15 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 15 hari kerja. Untuk penanganan <i>incident</i> yang memerlukan solusi/keterkaitan dengan aplikasi milik pihak ke 3, maka <i>resolution time</i>
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 15 hari kerja. ➤ Ringan: 5 Hari Kerja ➤ Sedang: 10 Hari Kerja ➤ Tinggi: 15 Hari Kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 15 hari																			
RPO	Maksimal 15 hari																			
MTPD	Maksimal 15 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 15 hari kerja. Untuk penanganan <i>incident</i> yang memerlukan solusi/keterkaitan dengan aplikasi milik pihak ke 3, maka <i>resolution time</i>																			

			<i>incident</i> menyesuaikan dengan pemulihan aplikasi milik pihak ke 3 tersebut serta infrastruktur PDNs.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Layanan Keluhan Aplikasi	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/	

D. Pengelolaan Pelayanan Keluhan Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik

		dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan keluhan aplikasi: 20 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan,

		pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PERMOHONAN AKUN

- A. Definisi
- Layanan permohonan akun adalah layanan pembuatan akun aplikasi yang pengelolalannya dibawah kewenangan Pusdatin.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permohonan akun baru aplikasi
 - 1.2 Reset password
 - 1.3 Permohonan aktifasi akun
 - 2. Tidak termasuk aplikasi yang ditangani oleh unit teknis di BPOM.
- C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Akun

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan akun melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan eskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan.

		6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja. 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja.</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i>(waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 5 hari kerja.</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja. 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja.	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 3 hari	MTPD	Maksimal 3 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 5 hari kerja.
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja. 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja.																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 3 hari																			
MTPD	Maksimal 3 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 5 hari kerja.																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Permohonan Akun																		

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
---	--	---

D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Akun

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang

		Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang

		dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan permohonan akun : 20 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan

		tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PERSETUJUAN PENGADAAN PERANGKAT KERAS

- A. Definisi
- Layanan persetujuan pengadaan perangkat keras adalah layanan terkait pengadaan perangkat keras berdasarkan standar dan regulasi yang berlaku di Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Pengajuan terkait pengadaan perangkat keras.
 - 2. Pengajuan surat rekomendasi pengadaan perangkat keras.
 - 3. Tidak termasuk sewa APD, hanya berupa pembelian.
- C. Penyampaian Pelayanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan persetujuan pengadaan perangkat keras melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan eskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan.

		6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA layanan normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja.</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 10 hari kerja.</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja.	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 7 hari	MTPD	Maksimal 7 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 10 hari kerja.
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja.																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 7 hari																			
MTPD	Maksimal 7 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 10 hari kerja.																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras																		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresi asi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id																		

		2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	--

D. Pengelolaan Pelayanan Persetujuan Pengadaan Perangkat Keras

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang

		berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan persetujuan pengadaan perangkat keras: 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PEMELIHARAAN DAN/ATAU PENGADAAN PERANGKAT KERAS

- A. Definisi
- Layanan pemeliharaan dan/atau pengadaan perangkat keras adalah layanan permintaan pemeliharaan alat pengolah data seperti komputer dan perangkat jaringan.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Permohonan pengadaan/sewa APD
 - 2. Tidak termasuk pengadaan suku cadang perangkat (untuk barang selain BMN Pusdatin)
 - 3. Tidak termasuk proses pengadaan/pembelian APD
- C. Penyampaian Pelayanan Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pemeliharaan dan/atau pengadaan perangkat keras melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan

		mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.						
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. Availability: 99 % 2. Apabila tidak tersedia suku cadang dan pemenuhan layanan terkendala biaya, maka “Layanan Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja.</td></tr></table>	Access Rights	1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Apabila tidak tersedia suku cadang dan pemenuhan layanan terkendala biaya, maka “Layanan Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja.
Access Rights	1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT							
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB							
Service Performance	1. Availability: 99 % 2. Apabila tidak tersedia suku cadang dan pemenuhan layanan terkendala biaya, maka “Layanan Tidak Tersedia” 3. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja.							

		SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung tingkat kesulitan <i>incident</i> atau ketersediaan barang.</td></tr></table>	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 5 hari	RPO	Maksimal 5 hari	MTPD	Maksimal 5 hari	Access Rights	1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung tingkat kesulitan <i>incident</i> atau ketersediaan barang.
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 5 hari													
RPO	Maksimal 5 hari													
MTPD	Maksimal 5 hari													
Access Rights	1. Unit kerja pusat 2. Unit Teknis dan UPT													
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB													
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung tingkat kesulitan <i>incident</i> atau ketersediaan barang.													
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya												
5	Produk Pelayanan	Layanan Pemeliharaan Dan/Atau Pengadaan Perangkat Keras												
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial:												

		1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	--

D. Pengelolaan Pelayanan Pemeliharaan dan/atau Pengadaan Perangkat Keras

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi

		12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan pemeliharaan dan/atau pengadaan perangkat keras: 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan

		secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN VIDEO CONFERENCE

- A. Definisi
- Layanan *video conference* adalah layanan yang memfasilitasi penyediaan akun *zoom meeting*, peminjaman alat *video conference*, dan pendampingan kegiatan *video conference* (SDM).
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permohonan akun *zoom meeting*
 - 1.2 Pendampingan petugas *Vicon*
 - 1.3 Peminjaman alat *video conference*
 - 1.4 Peminjaman perangkat *vicon*
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Gangguan teknis selama kegiatan *video conference*
 - 3. Ketersediaan akun *zoom* dalam 1 hari:
 - 3.1 Akun 1000 peserta terbatas untuk 3 *user* dalam 1 hari
 - 3.2 Akun 300 peserta terbatas untuk 15 *user* dalam 1 hari
 - 4. Permohonan layanan *video conference* secara mendadak, dapat tidak dilayani.
- C. Penyampaian Pelayanan *Video Conference*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan <i>video conference</i> melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia.

		3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. Availability: 99 %. 2. Ketersediaan akun <i>zoom</i> dalam 1 hari: a. 1000 peserta terbatas untuk 3 <i>user</i> dalam 1 hari b. 300 peserta terbatas untuk 15 <i>user</i> dalam 1 hari 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 2 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr></table>	Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. Availability: 99 %. 2. Ketersediaan akun <i>zoom</i> dalam 1 hari: a. 1000 peserta terbatas untuk 3 <i>user</i> dalam 1 hari b. 300 peserta terbatas untuk 15 <i>user</i> dalam 1 hari 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 1 hari	MTPD	Maksimal 2 hari	Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB
Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT																	
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																	
Service Performance	1. Availability: 99 %. 2. Ketersediaan akun <i>zoom</i> dalam 1 hari: a. 1000 peserta terbatas untuk 3 <i>user</i> dalam 1 hari b. 300 peserta terbatas untuk 15 <i>user</i> dalam 1 hari 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja																	
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari																	
RPO	Maksimal 1 hari																	
MTPD	Maksimal 2 hari																	
Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT																	
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																	

		Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Bergantung ketersediaan alat video conference dan sumber daya pendukung lainnya.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Layanan <i>Video Conference</i>	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/	

D. Pengelolaan Pelayanan *Video Conference*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi	1. Berpendidikan minimal D3/S1

	Pelaksana	- Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum - Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar - Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan - Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan - Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK - Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. - Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. - Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan <i>video conference</i> : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. - Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. - Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. - Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. - Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan

		secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENYEDIAAN VIRTUAL PRIVATE SERVER (VPS)

- A. Definisi
- Layanan penyediaan *virtual private server (VPS)* adalah layanan yang menyediakan sebuah *server virtual* yang berjalan pada server fisik yang sama bersama dengan pengguna lain, namun dengan sumber daya (seperti *CPU*, *RAM*, dan penyimpanan) yang didedikasikan khusus dan terisolasi untuk satu pengguna saja.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Penyediaan *Virtual Private Server (VPS) Production*
 - 1.2 Penyediaan *Virtual Private Server (VPS) Development*
 - 1.3 Penonaktifan/penghapusan *Virtual Private Server (VPS) Production*
 - 1.4 Penonaktifan/penghapusan *Virtual Private Server (VPS) Development*
 - 1.5 Permohonan *server dev*
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Masalah teknis pada *server* atau *virtual machine*
- C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan *Virtual Private Server (VPS)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penyediaan <i>virtual private server (VPS)</i> melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan

		menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>1. Unit Kerja Pusat 2. Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 %. 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 2 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja di BPOM</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>12 jam/5 hari</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.</td></tr></table>	Access Rights	1. Unit Kerja Pusat 2. Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 1 hari	MTPD	Maksimal 2 hari	Access Rights	Unit Kerja di BPOM	Service Hours	12 jam/5 hari	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.
Access Rights	1. Unit Kerja Pusat 2. Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari																			
RPO	Maksimal 1 hari																			
MTPD	Maksimal 2 hari																			
Access Rights	Unit Kerja di BPOM																			
Service Hours	12 jam/5 hari																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.																			

4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Penyediaan <i>Virtual Private Server (VPS)</i>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/

D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan *Virtual Private Server (VPS)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan

		26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penyediaan <i>virtual private server (VPS)</i> : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

	dan Keselamatan Pelayanan	2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENYEDIAAN *VIRTUAL PRIVATE NETWORK* (VPN)

- A. Definisi
- Layanan penyediaan *virtual private network* (VPN) adalah layanan yang menyediakan koneksi jaringan pribadi dan aman melalui jaringan publik.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Pembuatan akses VPN Badan POM (vpn.pom.go.id)
 - 1.2 Penghapusan/penonaktifan akses VPN Badan POM (vpn.pom.go.id)
 - 2. Penyediaan akses hanya disediakan bagi unit/UPT yang memiliki aplikasi di ruang *server* Badan POM dan/atau Pusat Data Nasional.
- C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan *Virtual Private Network* (VPN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penyediaan <i>virtual private network</i> (VPN) melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani

		permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal : <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 %. 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i>(waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 2 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>12 jam/5 hari</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu</td></tr></table>	Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 1 hari	MTPD	Maksimal 2 hari	Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT	Service Hours	12 jam/5 hari	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu
Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari																			
RPO	Maksimal 1 hari																			
MTPD	Maksimal 2 hari																			
Access Rights	Unit Kerja Pusat dan UPT																			
Service Hours	12 jam/5 hari																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu																			

			atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Layanan Penyediaan <i>Virtual Private Network (VPN)</i>	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/	

D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan *Virtual Private Network (VPN)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi	1. Berpendidikan minimal D3/S1

	Pelaksana	- Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum - Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar - Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan - Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan - Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK - Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. - Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. - Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penyediaan <i>virtual private network (VPN)</i> : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. - Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. - Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. - Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. - Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan

		secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN FILE SHARING (SIMPAN BPOM)

- A. Definisi
- Layanan *file sharing* (simpan BPOM) adalah layanan yang mengatur mekanisme penyimpanan, akses, dan pertukaran berkas dengan persyaratan keamanan dan kepatuhan terhadap kebijakan data *internal* BPOM
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Penambahan kapasitas akun simpan
 - 1.2 Permohonan *reset password* akun simpan
 - 1.3 Pembuatan akun simpan.pom.go.id
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Masalah teknis pada akses akun atau penyimpanan data
 - 3. Tidak termasuk permintaan *backup* data pada simpan.pom.go.id
- C. Penyampaian Pelayanan *file sharing* (Simpan BPOM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan <i>file sharing</i> (simpan BPOM) melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani

		permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan : Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 %. 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>12 jam/5 hari</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan : Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 7 hari	MTPD	Maksimal 7 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	12 jam/5 hari	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan : Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 2 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 7 hari																			
MTPD	Maksimal 7 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	12 jam/5 hari																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja																			

4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Penyediaan <i>File Sharing</i> (Simpan BPOM)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/

D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan *File Sharing* (Simpan BPOM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak

		21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penyediaan <i>file sharing</i> (Simpan BPOM) : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

		4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENYEDIAAN JARINGAN (LAN & ACCESS POINT)

- A. Definisi
- Layanan penyediaan jaringan (*LAN & Access Point*) adalah layanan penyediaan jaringan mencakup fasilitas dan layanan yang menyediakan infrastruktur jaringan lokal (*LAN*) dan akses point untuk menghubungkan perangkat pengguna dengan jaringan organisasi, termasuk konfigurasi perangkat jaringan, manajemen akses, keamanan jaringan, serta pemantauan kinerja jaringan.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permohonan penyediaan jaringan LAN
 - 1.2 Permohonan perbaikan jaringan LAN
 - 1.3 Permohonan penyediaan *Access Point WiFi*
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Perbaikan Jaringan LAN
 - 2.2 Perbaikan *Access Point WiFi*
 - 3. Penyediaan jaringan LAN dan *Access Point* hanya untuk pegawai di unit pusat
 - 4. Setiap pegawai hanya disediakan 1 jaringan LAN
- C. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Jaringan (*LAN & Access Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penyediaan jaringan (<i>LAN & Access Point</i>) melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan

		ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.						
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. Availability: 99 %. 2. Layanan dapat terpenuhi dengan kondisi terdapat ketersediaan bahan dan anggaran 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan dan pemasangan titik baru): Maksimal 21 hari kalender, Penyelesaian dipengaruhi oleh jumlah permintaan titik, ketersediaan perangkat, waktu pelaksanaan di luar jam kerja dan kesiapan lokasi. </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> :	Access Rights	Unit Kerja Pusat	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. Availability: 99 %. 2. Layanan dapat terpenuhi dengan kondisi terdapat ketersediaan bahan dan anggaran 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan dan pemasangan titik baru): Maksimal 21 hari kalender, Penyelesaian dipengaruhi oleh jumlah permintaan titik, ketersediaan perangkat, waktu pelaksanaan di luar jam kerja dan kesiapan lokasi.
Access Rights	Unit Kerja Pusat							
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB							
Service Performance	1. Availability: 99 %. 2. Layanan dapat terpenuhi dengan kondisi terdapat ketersediaan bahan dan anggaran 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan dan pemasangan titik baru): Maksimal 21 hari kalender, Penyelesaian dipengaruhi oleh jumlah permintaan titik, ketersediaan perangkat, waktu pelaksanaan di luar jam kerja dan kesiapan lokasi.							

D. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan Jaringan (LAN & Access Point)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy)

		yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penyediaan jaringan (LAN & Access Point): 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

		4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN WHITELIST IP

- A. Definisi
- Layanan *Whitelist* IP adalah mekanisme keamanan jaringan yang digunakan untuk menentukan dan membatasi alamat Internet Protocol (IP) tertentu yang diperbolehkan untuk mengakses suatu sistem, server, jaringan, atau aplikasi. Hanya alamat IP yang telah terdaftar dalam daftar izin (*whitelist*) yang dapat memperoleh akses, sedangkan alamat IP yang tidak terdaftar akan ditolak atau dibatasi aksesnya.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Permohonan Pembukaan atau penambahan *whitelist IP*
 - 2. Permohonan Pembukaan atau penambahan *whitelist domain*
 - 3. Permohonan Penutupan atau penambahan *blacklist IP*
 - 4. Permohonan Penutupan atau penambahan *blacklist domain*
- C. Penyampaian Pelayanan *Whitelist IP*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan <i>whitelist</i> IP melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan

		mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja Pusat</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 %. 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 2 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Kerja di BPOM</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>12 jam/5 hari</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td><i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, Menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.</td></tr></table>	Access Rights	Unit Kerja Pusat	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 1 hari	MTPD	Maksimal 2 hari	Access Rights	Unit Kerja di BPOM	Service Hours	12 jam/5 hari	Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, Menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.
Access Rights	Unit Kerja Pusat																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari																			
RPO	Maksimal 1 hari																			
MTPD	Maksimal 2 hari																			
Access Rights	Unit Kerja di BPOM																			
Service Hours	12 jam/5 hari																			
Service Performance	<i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 2 hari kerja, Menyesuaikan dengan penyelesaian oleh Tim PDN.																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		

5	Produk Pelayanan	Layanan <i>Whitelist</i> IP
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/

D. Pengelolaan Pelayanan *Whitelist* IP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan

		5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan <i>whitelist</i> IP : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan

		punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PERMOHONAN BIMBINGAN TEKNIS TIK

- A. Definisi
- Layanan permohonan bimbingan teknis TIK adalah layanan permohonan pendampingan, pelatihan, atau penyuluhan teknis mengenai implementasi, penggunaan, atau peningkatan infrastruktur dan sistem TIK di unit Balai atau UPT di bawah BPOM. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, kepatuhan terhadap kebijakan TI, serta penyelarasan dengan standar SPBE dan kebijakan data BPOM.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Permohonan disampaikan dalam bentuk nota dinas melalui Srikandi.
 - 2. Tidak termasuk penerbitan surat penugasan.
- C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Seluruh pegawai BPOM. 2. Mengajukan permohonan melalui Srikandi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan bimbingan teknis TIK melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Pegawai mengajukan permohonan bimbingan teknis dalam bentuk nota dinas. 2. Nota dinas permohonan dikirimkan kepada Pusdatin melalui Srikandi.

3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 %. 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): -</td></tr></table> SLA Layanan Disaster : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 5 hari kerja</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 5 hari kerja</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i> 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): -	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 5 hari kerja	MTPD	Maksimal 5 hari kerja	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 %. 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): -																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 5 hari kerja																			
MTPD	Maksimal 5 hari kerja																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i> 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK																		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresi asi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile.																		

		Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon :+6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email: tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	---

D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis TIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online

		7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan permohonan

		bimbingan teknis TIK : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN BADAN POM COMMAND CENTER (BCC)

- A. Definisi
- BPOM *Command Center* (BCC) adalah fasilitas pusat informasi strategis Badan POM yang dirancang untuk memantau secara terpusat dan real-time seluruh proses bisnis pengawasan obat dan makanan. BCC menyajikan *dashboard* yang mengintegrasikan data dari berbagai sumber untuk mendukung pengambilan keputusan pimpinan BPOM.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Update akun aplikasi Badan POM command center
 - 1.2 Permohonan pembuatan/mutakhirkan *dashboard*
 - 1.3 Permintaan pendampingan visitasi ke ruang BPOM *Command Center* (BCC)
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Gangguan akses pada BCC
 - 3. Tidak termasuk permintaan pembuatan aplikasi input data ke BCC
- C. Penyampaian Pelayanan Badan POM *Command Center* (BCC)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan Badan POM <i>Command Center</i> (BCC) melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan

		layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalisasi permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.						
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td> 1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM </td></tr><tr><td>Service Hours</td><td> Jam Layanan Permintaan Visitasi : 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu Jam Layanan Visitasi normal Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB Jam Layanan Visitasi Pimpinan: 24/7 Jam Permintaan Layanan Pembuatan/Pemutakhiran <i>Dashboard</i> BCC: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB </td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i>: 99 % 2. Untuk visitasi jika terdapat 2 visitasi di waktu dan hari yang sama, maka visitasi pimpinan yang akan diprioritaskan 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 20 hari kerja. </td></tr></table>	Access Rights	1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM	Service Hours	Jam Layanan Permintaan Visitasi : 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu Jam Layanan Visitasi normal Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB Jam Layanan Visitasi Pimpinan: 24/7 Jam Permintaan Layanan Pembuatan/Pemutakhiran <i>Dashboard</i> BCC: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. Untuk visitasi jika terdapat 2 visitasi di waktu dan hari yang sama, maka visitasi pimpinan yang akan diprioritaskan 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 20 hari kerja.
Access Rights	1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM							
Service Hours	Jam Layanan Permintaan Visitasi : 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu Jam Layanan Visitasi normal Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB Jam Layanan Visitasi Pimpinan: 24/7 Jam Permintaan Layanan Pembuatan/Pemutakhiran <i>Dashboard</i> BCC: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB							
Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. Untuk visitasi jika terdapat 2 visitasi di waktu dan hari yang sama, maka visitasi pimpinan yang akan diprioritaskan 3. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 20 hari kerja.							

		5. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 20 hari kerja SLA Layanan <i>Disaster</i>: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 3 Jam</td></tr></table>	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 7 hari kerja	MTPD	Maksimal 7 hari kerja	Access Rights	1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 3 Jam
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari													
RPO	Maksimal 7 hari kerja													
MTPD	Maksimal 7 hari kerja													
Access Rights	1. Pimpinan BPOM, Pimpinan Unit/UPT di BPOM dan PIC Masing Masing Unit 2. Eksternal Badan POM													
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB													
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 3 Jam													
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya												
5	Produk Pelayanan	Layanan Badan POM Command Center (BCC)												
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresi asi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email :												

		tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	--

D. Pengelolaan Pelayanan Badan POM *Command Center* (BCC)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i>

		13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan Badan POM <i>Command Center</i> (BCC): 12 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

		3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN DATA

- A. Definisi
- Layanan data adalah layanan untuk penyediaan, pengelolaan, dan pemanfaatan data produk obat dan makanan melalui Satu Data Badan POM yang mendukung efisiensi, keamanan, serta keterbukaan informasi publik.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permohonan data API
 - 1.2 Permohonan dataset
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Gangguan Teknis Pada Portal Satu Data (bug, downtime)
 - 3. Permohonan melalui Portal Satu Data Badan POM dan KATALISTIK
 - 4. Tidak termasuk *problem preventing from* Portal Satu Data Badan POM (*bug*)
- C. Penyampaian Pelayanan Data

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1.Permohonan Data API a. Pengguna internal BPOM 1) Memiliki akun SSO BPOM (SIASN BPOM). 2) Melakukan registrasi SSO di Portal Satu Data BPOM https://satudata.pom.go.id/ 3) Telah terdaftar di Portal Satu Data BPOM. 4) Mengisi formulir permohonan akses API dengan data: a) Nama Unit/UPT b) NIK / Nomor Induk Pegawai c) Tujuan penggunaan data d) Jenis data/API yang diminta

		e) Surat permohonan resmi (jika dari instansi) b. Pengguna eksternal 1) Melakukan registrasi akun baru di portal https://satudata.pom.go.id/ 2) Mengisi formulir permohonan akses API dengan data: a) Nama Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (IPPD) b) NIK / Nomor Induk Pegawai c) Tujuan penggunaan data d) Jenis data/API yang diminta e) Surat permohonan resmi (jika dari instansi) c. Menyetujui ketentuan penggunaan data dan disclaimer privasi. d. Permohonan hanya dapat diajukan untuk data yang sesuai regulasi keterbukaan informasi BPOM.
		2. Permohonan <i>Dataset</i> a. Telah memiliki akun terdaftar di Portal Satu Data BPOM atau memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). b. Mengisi formulir permohonan <i>dataset</i> yang mencakup: 1) Jenis <i>dataset</i> 2) Periode data 3) Tujuan penggunaan 4) Format yang diinginkan (<i>Excel/CSV</i>) Atau Mengajukan Permohonan Tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). c. Menyetujui ketentuan penggunaan dan etika pemanfaatan data BPOM.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan data API melalui Portal Satu Data BPOM : 1. Pemohon melakukan login atau registrasi pengguna pada Portal Satu Data BPOM. a. Pengguna internal BPOM melakukan login menggunakan akun <i>Single Sign-On</i> (SSO). b. Pengguna eksternal melakukan registrasi terlebih dahulu melalui portal https://satudata.pom.go.id/ 2. Setelah pengguna berhasil masuk ke

		dalam Portal Satu Data BPOM, pengguna mengakses menu Permintaan API yang terdapat pada <i>dashboard</i> utama portal. - Pengguna diwajibkan untuk mengisi formulir permohonan dengan melampirkan informasi berikut: - Jenis atau <i>endpoint</i> API yang dibutuhkan; - Tujuan penggunaan data; - Format data yang diinginkan; dan - Surat atau dokumen pendukung apabila diminta oleh sistem. - Setelah formulir dikirim, sistem akan melakukan verifikasi otomatis terhadap keaktifan akun dan kelengkapan data permohonan. Pada tahap ini, sistem juga menampilkan daftar <i>log</i> pemanggilan <i>endpoint</i> sebagai bentuk transparansi proses. - Admin Satu Data BPOM akan memeriksa keabsahan dan kelengkapan permohonan, apabila permohonan memenuhi persyaratan, admin memberikan persetujuan akses. Jika tidak memenuhi persyaratan, permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk perbaikan. - Setelah permohonan disetujui, sistem akan secara otomatis mengeluarkan API <i>Key</i> beserta dokumentasi teknis mengenai endpoint yang dapat diakses oleh pengguna. - Pengguna dapat memantau aktivitas pemanggilan API melalui menu <i>Log</i> API pada sistem. Fitur ini menampilkan data <i>endpoint hit</i> dan riwayat akses, yang berguna untuk memastikan keamanan dan integritas penggunaan data.
		Mekanisme pelayanan permohonan <i>dataset</i> melalui Portal Satu Data BPOM : Pengguna melakukan login Portal Satu Data BPOM melalui akun masing-masing. Pengguna internal menggunakan login SSO, sedangkan pengguna eksternal <i>login</i> menggunakan akun yang telah didaftarkan

		sebelumnya. 2. Setelah berhasil masuk, pengguna memilih menu Permintaan <i>Dataset</i> pada <i>dashboard</i> portal untuk melihat daftar <i>dataset</i> yang tersedia. Sistem menyediakan fitur <i>filter</i> dan <i>search advance</i> untuk memudahkan pencarian <i>dataset</i> tertentu berdasarkan kriteria seperti jenis produk, kategori, atau periode waktu tertentu. 3. Pengguna memilih <i>dataset</i> yang diinginkan. <i>Dataset</i> dapat diunduh dalam format yang dipilih (<i>Excel/CSV</i>). 4. Setelah <i>dataset</i> diunduh oleh pengguna, sistem mencatat status unduhan data. Mekanisme pelayanan permohonan <i>dataset</i> melalui KATALISTIK : 1. Pengguna melakukan <i>request</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalisasi permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis menyampaikan <i>dataset</i> melalui <i>attachment</i> pada KATALISTIK.
--	--	--

3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal:										
		<table><tr><td>Access Rights</td><td>PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Layanan Sistem Portal Satu Data: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan): Maksimal 20 hari kerja. 4. Kondisi tersebut berlaku apabila tersedia akses <i>database</i> dan <i>query</i>. 5. <i>Resolution time insiden</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan): Maksimal 20 hari kerja</td></tr></table>	Access Rights	PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD	Service Hours	Jam Layanan Sistem Portal Satu Data: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan): Maksimal 20 hari kerja. 4. Kondisi tersebut berlaku apabila tersedia akses <i>database</i> dan <i>query</i> . 5. <i>Resolution time insiden</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan): Maksimal 20 hari kerja				
		Access Rights	PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD									
		Service Hours	Jam Layanan Sistem Portal Satu Data: 24 Jam/Hari, 7 Hari/Minggu, 365 Hari/Tahun Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB									
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan): Maksimal 20 hari kerja. 4. Kondisi tersebut berlaku apabila tersedia akses <i>database</i> dan <i>query</i> . 5. <i>Resolution time insiden</i> Pembuatan <i>Dataset</i> / API (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan): Maksimal 20 hari kerja											
SLA Layanan <i>Disaster</i> :												
<table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 3 Jam</td></tr></table>	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 7 hari kerja	MTPD	Maksimal 7 hari kerja	Access Rights	PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 3 Jam
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari											
RPO	Maksimal 7 hari kerja											
MTPD	Maksimal 7 hari kerja											
Access Rights	PIC Masing-Masing Unit BPOM dan IPPD											
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB											
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 3 Jam											
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya										
5	Produk Pelayanan	Layanan Data										
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:										

Masukan/Apre siasi	A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
-----------------------	--

D. Pengelolaan Pelayanan Data

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan

		Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan

		aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan data : 12 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN HOSTING DAN DOMAIN

- A. Definisi
- Layanan *hosting* dan *domain* adalah layanan yang menyediakan penyimpanan situs/aplikasi web serta pengelolaan nama *domain*. Layanan ini mencakup penyediaan ruang *server* (*hosting*) untuk menampilkan konten aplikasi atau informasi publik, serta pendaftaran, pengelolaan, dan pemeliharaan nama *domain* resmi BPOM.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permintaan *domain* baru dan perubahan nama *domain*
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Gangguan Terkait Nama Domain atau Konfigurasi Domain
 - 3. Penonaktifan nama *domain*
 - 4. *Pointing domain* ke *server*
 - 5. Satu aplikasi hanya untuk satu nama *domain*
- C. Penyampaian Pelayanan *Hosting* Dan *Domain*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> melalui aplikasi KATALISTIK : 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut.

		4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja </td></tr></table> SLA Layanan Disaster: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service</td><td> 1. <i>Uptime</i>: 90 % </td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 7 hari kerja	MTPD	Maksimal 7 hari kerja	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service	1. <i>Uptime</i>: 90 %
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja 4. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 7 hari kerja																			
MTPD	Maksimal 7 hari kerja																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service	1. <i>Uptime</i>: 90 %																			

		Performance 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan <i>Hosting</i> dan <i>Domain</i>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/

D. Pengelolaan Pelayanan *Hosting* Dan *Domain*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan

		26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

		3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENGAJUAN PENGEMBANGAN APLIKASI

- A. Definisi
- Layanan pengajuan pengembangan aplikasi adalah layanan untuk unit kerja mengusulkan, mendapatkan persetujuan, dan melakukan pengembangan atau peningkatan aplikasi yang dipakai untuk mendukung tugas dan fungsi BPOM.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Pengajuan SSI pembangunan/ pengembangan aplikasi
 - 1.2 Pembuatan surat rekomendasi terhadap usulan Aplikasi
 - 2. Tidak termasuk pembuatan SSI
- C. Penyampaian Pelayanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pengajuan pengembangan aplikasi melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan

		mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.						
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis BPOM Pusat</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 10 hari kerja (setelah proses pembahasan/reviu bersama Unit Kerja Pengusul)</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis BPOM Pusat	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 10 hari kerja (setelah proses pembahasan/reviu bersama Unit Kerja Pengusul)
Access Rights	Unit Teknis BPOM Pusat							
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB							
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 10 hari kerja (setelah proses pembahasan/reviu bersama Unit Kerja Pengusul)							
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya						
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi						
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri						

		2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon :+6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	---

D. Pengelolaan Pelayanan Pengajuan Pengembangan Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan

		20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan pengajuan pengembangan aplikasi: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan

		<i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PERMOHONAN PENGUJIAN APLIKASI

- A. Definisi
- Layanan permohonan pengujian aplikasi adalah layanan permohonan dari unit teknis terkait permintaan pengujian aplikasi yang digunakan dalam operasional BPOM dan aplikasi yang telah selesai dilakukan pengembangan untuk memastikan keamanan, kepatuhan terhadap kebijakan BPOM, serta kelayakan fungsional dan kinerja aplikasi.
- B. Ruang lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Layanan pengujian aplikasi SIT/UAT
 - 1.2 Layanan pengujian aplikasi ITSA
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Layanan ITSA (information technology security assessment)
 - 2.1.1 Gangguan terkait rekomendasi perbaikan hasil pengujian
 - 3. Penjadwalan pengujian SIT/UAT
 - 4. Pembuatan BA pengujian SIT/UAT
 - 5. Tidak termasuk layanan perbaikan sistem elektronik
 - 6. Tidak termasuk permintaan meluluskan pengujian aplikasi tanpa melalui pengujian yang seharusnya

C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Pengujian Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan pengujian aplikasi melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan

		ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	1) Layanan Pengujian Aplikasi ITSA SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i>: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari kerja</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 7 hari kerja	MTPD	Maksimal 7 hari kerja	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 5 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 7 hari kerja																			
MTPD	Maksimal 7 hari kerja																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal																			

		90 menit di hari kerja 2) Layanan Pengujian Aplikasi SIT/UAT SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): 2 Hari kalender (jika melebihi 2 HK akan dilakukan SIT/UAT ulang)</td></tr></table> SLA Layanan Disaster: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 5 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): 5 hari kerja</td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): 2 Hari kalender (jika melebihi 2 HK akan dilakukan SIT/UAT ulang)	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 5 hari	RPO	Maksimal 5 hari	MTPD	Maksimal 5 hari	Access Rights	Unit Teknis	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): 5 hari kerja
Access Rights	Unit Teknis																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): 2 Hari kalender (jika melebihi 2 HK akan dilakukan SIT/UAT ulang)																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 5 hari																			
RPO	Maksimal 5 hari																			
MTPD	Maksimal 5 hari																			
Access Rights	Unit Teknis																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i> : 90 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): 5 hari kerja																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Permohonan Pengujian Aplikasi																		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id																		

		2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	--

D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Pengujian Aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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 NegaraRepublik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang

		Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan

		6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan permohonan pengujian aplikasi: 3-24 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENANGANAN INSIDEN KEAMANAN

- A. Definisi
- Layanan penanganan insiden keamanan adalah layanan pemulihan dan pencegahan terhadap insiden keamanan informasi yang terjadi pada sistem dan jaringan BPOM.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Request*:
 - 1.1 Permohonan pendampingan *hardening* perangkat
 - 1.2 Permohonan analisis *log akses* untuk investigasi
 - 2. *Incident*:
 - 2.1 Investigasi insiden siber (serangan/*malware*)
 - 3. Permohonan investigasi insiden siber yang dilakukan oleh BSSN
 - 4. Tidak termasuk layanan perbaikan sistem informasi
- C. Penyampaian Pelayanan Penanganan Insiden Keamanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan penanganan insiden keamanan melalui aplikasi KATALISTIK : 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut.

		4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3 hari kerja </td></tr></table> SLA Layanan Disaster: <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 </td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 3 hari	MTPD	Maksimal 7 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 3 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 3 hari																			
MTPD	Maksimal 7 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3																			

			hari kerja, menyesuaikan dengan kesulitan <i>incident</i> di aplikasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Layanan Penanganan Insiden Keamanan	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/	

D. Pengelolaan Pelayanan Penanganan Insiden Keamanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan

		26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan penanganan insiden keamanan: 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

		3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PERMOHONAN PEMASANGAN WEB APPLICATION FIREWALL (WAF)

- A. Definisi
- Layanan permohonan pemasangan *web application firewall* (WAF) adalah layanan untuk melakukan pemasangan *web application firewall* guna melindungi aplikasi *web* dan *API* dari serangan siber untuk meningkatkan keamanan aplikasi, melindungi data sensitif, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keamanan TI institusi.
- B. Ruang Lingkup
- 1. Layanan perpindahan aplikasi ke jaringan WAF
 - 2. *Allow false positive* URL atau IP yang ke *block*
 - 3. Tidak termasuk layanan perbaikan sistem informasi
- C. Penyampaian Pelayanan Permohonan Pemasangan *Web Application Firewall* (WAF)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan permohonan pemasangan <i>web application firewall</i> (WAF) melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan <i>Request/Incident</i> layanan melalui aplikasi KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut.

		4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja </td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 3 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td> 1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3 </td></tr></table>	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari	RPO	Maksimal 3 hari	MTPD	Maksimal 7 hari	Access Rights	Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 1 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 3 hari																			
RPO	Maksimal 3 hari																			
MTPD	Maksimal 7 hari																			
Access Rights	Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Uptime</i>: 90 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 90 menit di hari kerja 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan apabila terjadi gangguan): Maksimal 3																			

			hari kerja, menyesuaikan dengan kesulitan <i>incident</i> di aplikasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya	
5	Produk Pelayanan	Layanan Permohonan Pemasangan Web <i>Application Firewall</i> (WAF)	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon : +6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/	

D. Pengelolaan Pelayanan Permohonan Pemasangan *Web Application Firewall* (WAF)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis

		25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan permohonan pemasangan <i>Web Application Firewall</i> (WAF): 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

	Pelayanan	2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH

STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LAYANAN PENGADUAN PENGAWASAN

- A. Definisi
- 1. Layanan pengaduan pengawasan adalah layanan bagi pegawai, mitra, dan pemangku kepentingan untuk melaporkan indikasi adanya benturan kepentingan, korupsi, dan gratifikasi dalam pelaksanaan tugas pengawasan, pelaporan, atau pelaksanaan kebijakan di BPOM untuk menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.
- B. Ruang Lingkup
- 1. *Incident*:
 - 1.1 Benturan kepentingan
 - 1.2 Anti Korupsi
 - 1.3 Gratifikasi
 - 2. Layanan pengaduan terkait benturan kepentingan, korupsi, dan gratifikasi yang melibatkan pegawai Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan dan Pimpinan Pusdatin
 - 3. Tindak lanjut pengaduan sesuai alur peraturan yang berlaku di lingkungan BPOM
 - 4. Tidak termasuk tindak lanjut layanan pegaduan umum
- C. Penyampaian Pelayanan Pengaduan Pengawasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Memiliki akun aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi). 2. Mengajukan permohonan tiket pada aplikasi KATALISTIK (Klaster Layanan TIK Terintegrasi).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pengaduan pengawasan melalui aplikasi KATALISTIK: 1. Unit kerja melakukan pelaporan pada menu <i>Incident</i> layanan melalui aplikasi

		KATALISTIK. 2. <i>Service Desk</i> memeriksa apakah permintaan layanan sesuai dengan ketentuan layanan yang tersedia. 3. Jika permintaan sesuai, <i>Service Desk</i> akan menindaklanjuti penanganan permintaan layanan tersebut. 4. Jika <i>Service Desk</i> tidak dapat menangani permintaan, <i>Service Desk</i> akan mengeskalasikan permintaan ke PIC Tim Teknis untuk dapat ditindaklanjuti. 5. Setelah permintaan selesai ditangani, <i>Service Desk</i> atau PIC Tim Teknis melakukan konfirmasi status penanganan permintaan kepada pengguna layanan. 6. <i>Service Desk</i> dan PIC Tim Teknis melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan permintaan yang telah diselesaikan serta menyampaikan laporan penyelenggaraan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi kepada Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.
--	--	--

3	Jangka Waktu Pelayanan	SLA Layanan Normal: <table><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 99 % 2. <i>Response time</i>: Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 14 hari kerja</td></tr></table> SLA Layanan <i>Disaster</i> : <table><tr><td>Restoration Of Service/ RTO</td><td>Maksimal 1 hari</td></tr><tr><td>RPO</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>MTPD</td><td>Maksimal 7 hari</td></tr><tr><td>Access Rights</td><td>Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT</td></tr><tr><td>Service Hours</td><td>Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB</td></tr><tr><td>Service Performance</td><td>1. <i>Availability</i>: 90% 2. <i>Response time</i>: 3 Jam 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindak lanjut apabila terjadi gangguan): Maksimal 14 hari kerja.</td></tr></table>	Access Rights	Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 14 hari kerja	Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari	RPO	Maksimal 7 hari	MTPD	Maksimal 7 hari	Access Rights	Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT	Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB	Service Performance	1. <i>Availability</i> : 90% 2. <i>Response time</i> : 3 Jam 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindak lanjut apabila terjadi gangguan): Maksimal 14 hari kerja.
Access Rights	Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Jam Permintaan Layanan: Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 99 % 2. <i>Response time</i> : Maksimal 1 hari kerja 3. <i>Resolution time</i> (waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan isu atau permintaan pelanggan): Maksimal 14 hari kerja																			
Restoration Of Service/ RTO	Maksimal 1 hari																			
RPO	Maksimal 7 hari																			
MTPD	Maksimal 7 hari																			
Access Rights	Unit Pusat, Unit Teknis dan UPT																			
Service Hours	Hari : Senin – Jumat Waktu : 09.00 – 15.00 WIB																			
Service Performance	1. <i>Availability</i> : 90% 2. <i>Response time</i> : 3 Jam 3. <i>Resolution time incident</i> (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindak lanjut apabila terjadi gangguan): Maksimal 14 hari kerja.																			
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																		
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Pengawasan																		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! : 1) Website : lapor.go.id 2) SMS : 1708 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial:																		

		1) Instagram : @bpom_ri 2) Twitter : @BPOM_RI 3) Facebook : @bpom.official G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada Pusdatin, melalui: A. Telepon :+6221 4244691/42883309/42883462 B. Surat elektronik/email : tu_pusdatin@pom.go.id C. Media sosial: 1) Instagram : @pusdatin.bpom 2) Facebook : Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 3) Twitter : @pusdatinbpom D. Website : https://pusdatin.pom.go.id/
--	--	--

D. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Pengawasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan; dan 3. 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	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Ruang tunggu 3. Akses jalan disabilitas 4. Maklumat Pelayanan 5. Pengeras suara 6. Umpan balik pelanggan online 7. Toilet umum dan toilet disabilitas 8. Fasilitas <i>Wi-Fi</i> 9. Televisi 10. Air Mineral 11. Makanan ringan, teh dan kopi 12. Fasilitas terminal <i>charging handphone</i> 13. Tempat sampah 14. Tempat parkir 15. Tempat parkir khusus disabilitas 16. Mushola dan Masjid 17. Mesin ATM 18. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 19. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan

		20. Area bermain anak 21. Taman 22. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 23. Penunjuk arah ruangan 24. Pintu masuk otomatis 25. Tempat cuci tangan 26. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum 3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi KATALISTIK 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi. 8. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan pengaduan pengawasan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan

		<i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan <i>punishment</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	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 PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT
DAN MAKANAN,



NUR ISKANDARSYAH