

Kepada:

Petugas Pelayanan Publik

di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor

SURAT EDARAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
NOMOR OT.01.03.33.33.03.24.01

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI DALAM
PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN
PREKURSOR

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya untuk melaksanakan Pelayanan Publik bagi masyarakat. Dengan terwujudnya *good governance* diharapkan pemerintah mampu memberikan kinerja yang terbaik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan menjadi Pelayan Publik yang prima bagi masyarakat.

Dalam hal meningkatkan Pelayanan Publik guna mewujudkan Pelayanan Publik yang prima, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor telah melaksanakan perubahan diantaranya telah melaksanakan pelayanan melalui sistem *online*, simplifikasi prosedur layanan, bimbingan/asistensi/konsultasi layanan serta layanan pengaduan sehingga masyarakat lebih mudah, cepat, transparan dalam mendapatkan layanan sehingga mencegah terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, perlu diterapkan prinsip pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi khususnya bagi petugas Pelayanan Publik serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik jika terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor kepada pemangku kepentingan atau masyarakat adalah sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Badan POM nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.

B. Maksud dan Tujuan

- a. Pedoman ini dimaksudkan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas Pelayanan Publik dan pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.
- b. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada petugas Pelayanan Publik bertujuan untuk:
 - 1) Memberikan motivasi kepada petugas pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja; dan
 - 2) Membangun perilaku kinerja yang baik.
- c. Pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik apabila tidak sesuai dengan standar layanan bertujuan untuk menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Surat Edaran ini meliputi:

- a. Tata cara Pemberian Penghargaan;

- b. Tata cara Pengenaan Sanksi; dan
- c. Tata cara Pemberian Kompensasi.

D. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil;
- e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
- l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan
- m. Keputusan Sekretaris Utama Badan POM No. HK.02.02.2.22.08.23.114 Tahun 2023 tentang Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik Badan POM.

E. Pelaksanaan

Dalam pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor wajib mengikuti Pedoman Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

F. Penutup

Demikian Surat Edaran ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan oleh seluruh Petugas Pelayanan Publik.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 1 Maret 2024

DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR,



Bayu Wibisono, S.Si., Apt., M.A.B

Tembusan Yth.:

Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif

LAMPIRAN

SURAT EDARAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI
OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
NOMOR OT.01.03.33.33.03.24.01 TAHUN 2024

TENTANG PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN
PENGENAAN SANKSI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA,
PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR

PEDOMAN PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN
PREKURSOR

BAB I PENDAHULUAN

A. Ketentuan Umum

Dalam surat edaran ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Petugas pelayanan publik yang selanjutnya disebut Petugas adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam pelayanan publik.
3. Penerima Layanan Publik adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun

badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

4. Ketua Tim Kerja adalah Ketua Tim Kerja di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor
5. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Penghargaan adalah pengakuan atau apresiasi atas prestasi petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara adil dan objektif.
7. Sanksi adalah hukuman atas perilaku dan/atau hasil kerja yang buruk dari petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat merugikan penerima layanan serta memengaruhi kinerja pelayanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.
8. Kompensasi adalah suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya standar pelayanan publik kepada penerima layanan publik.

BAB II

TATA CARA PEMBERIAN PENGHARGAAN

A. Bentuk Penghargaan

1. Penghargaan dapat berupa:
 - a. pemberian gelar Bintang Lapangan;
 - b. penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja;
 - c. bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Penghargaan sebagaimana disebutkan dalam angka 1 di atas diberikan oleh Direktur Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor atau Pejabat yang ditunjuk.
3. Pemberian penghargaan dilakukan tiap Triwulan.
4. Selain dengan jenis penghargaan sebagaimana disebutkan dalam angka 1, dalam meningkatkan motivasi kerja, kepada Petugas juga dapat diberikan:
 - a. kesempatan untuk mengikuti pengembangan kompetensi;
 - b. Program konseling;
 - c. *Capacity Building*;
 - d. usulan pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa.

B. Syarat pemberian penghargaan

1. Calon penerima penghargaan sebagaimana disebutkan pada butir A.1, merupakan Petugas di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan Petugas Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.
2. Calon penerima penghargaan sebagaimana disebutkan pada butir A.4, merupakan pegawai di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, baik petugas pelayanan publik maupun pegawai lain yang mendukung kinerja pelayanan publik.

C. Penilaian

1. Untuk menjamin objektivitas dalam menentukan petugas yang mendapatkan penghargaan Bintang Lapangan, maka penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan:
 - a. Penilaian oleh Ketua Tim Kerja Pengawasan/Inspeksi/Sertifikasi di Lingkungan Direktorat Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor;
 - b. Evaluasi terhadap kinerja layanan;

- c. *Voting* terbuka oleh pegawai di Lingkungan Direktorat Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.
 - 2. Untuk penghargaan berupa penambahan nilai perilaku kerja pada Evaluasi Kinerja Pegawai dapat dilakukan oleh seluruh Ketua Tim Kerja dan/atau Direktur.
- D. Prosedur pelaksanaan penilaian
- 1. Penilaian Bintang Lapangan:
 - a. Penilaian langsung oleh seluruh Ketua Tim Kerja Pengawasan/Inspeksi/Sertifikasi dilakukan terhadap tiap-tiap petugas.
 - b. Evaluasi terhadap kinerja layanan dilakukan terhadap hasil penilaian langsung oleh Ketua Tim Kerja, adanya sanksi dan/pelanggaran, adanya tambahan beban kerja, dan/atau penilaian lain yang mencerminkan kinerja layanan.
 - c. *Voting* terbuka oleh pegawai di Lingkungan Direktorat Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dilakukan terhadap calon penerima penghargaan yang mendapatkan 3 nilai evaluasi tertinggi Kerja Pengawasan/Inspeksi/Sertifikasi.
 - 2. Bentuk penghargaan berupa penambahan nilai perilaku kerja pada Evaluasi Kinerja Pegawai ditetapkan oleh Direktur.

BAB III

TATA CARA PENGENAAN SANKSI

- A. Bentuk dan Kriteria Pemberian Sanksi
- 1. Jika Petugas terlambat hadir saat melakukan pelayanan di loket/ruang pelayanan publik, maka Petugas diwajibkan memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa makanan ringan serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Alasan keterlambatan yang sebagai berikut:

- a. jika keterlambatan Petugas dikarenakan kesalahan pribadi, maka kompensasi dibiayai dari dana pribadi; dan
 - b. jika keterlambatan Petugas dikarenakan adanya pekerjaan/disposisi atasan, maka kompensasi dibiayai dari dana unit.
 2. Jika petugas mendapatkan keluhan dari pelaku usaha penerima layanan publik dan telah diverifikasi oleh Ketua Tim Kerja perihal keluhan tersebut, maka petugas diwajibkan membuat *Corrective Action dan Preventive Action* serta melaporkan efektivitas implementasi CAPA tersebut kepada Ketua Tim Kerja pada periode penilaian berikutnya.
- B. Prosedur pelaksanaan pemberian sanksi
1. Ketua Tim Kerja wajib memonitor kinerja petugas;
 2. Apabila terdapat indikasi pelanggaran, Ketua Tim Kerja atau pejabat yang berwenang memberikan sanksi.

BAB IV

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI

- A. Bentuk dan Syarat Pemberian Kompensasi
1. Kompensasi dapat berupa:
 - a. Permohonan maaf secara langsung dari Petugas Pelayanan; dan/atau
 - b. Pemberian prioritas layanan (*priority level*) berupa desk atau souvenir;

Jika tidak memenuhi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 2. Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam angka 1 huruf (a) di atas diberikan jika Petugas terlambat hadir saat melakukan pelayanan di loket.

3. Kompensasi sebagaimana disebutkan dalam angka 1 huruf (b) di atas diberikan jika produk layanan melebihi *timeline* yang ditetapkan pada standar layanan sebanyak 3 kali berturut-turut.
- B. Prosedur pelaksanaan pemberian kompensasi
1. Ketua Tim Kerja atau Petugas yang ditunjuk wajib memonitor dan memastikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan.
 2. Jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, Ketua Tim Kerja atau Petugas yang ditunjuk menetapkan bentuk kompensasi dan memberikan kepada Penerima Layanan.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pedoman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 1 Maret 2024

DIREKTUR, PENGAWASAN PRODUKSI OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR,



Bayu Wibisono, S.Si., Apt., M.A.B