BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR HK.02.02.7.73.09.22.36 TAHUN 2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN JASA KONSULTANSI DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT YANG MAHA ESA

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan peran Inspektorat Utama sebagai *trusted advisor* yang mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi di bidang proses tata kelola, manajemen risiko dan pengendalian intern, perlu menetapkan standar pelayanan jasa konsultansi;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Jasa Konsultansi di Lingkungan Inspektorat Utama Badan Pengawas 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 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Negara 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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN JASA KONSULTANSI DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Jasa Konsultansi di Lingkungan Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu merupakan acuan dalam:

a. penyelenggaraan layanan jasa konsultansi di lingkungan Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan

b. penilaian ukuran kualitas dan kinerja jasa konsultansi Inspektorat Utama.

Ketiga : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku:

a. Keputusan Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.02.7.73.07.19.0688 Tahun 2019 tentang Pemberlakuan Layanan Konsultasi Secara *Online* Melalui Aplikasi Saluran *Online* Layanan Untuk Konsultansi (SOLUSI); dan

b. Keputusan Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.7.73.01.21.14 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Inspektorat Utama,

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 September 2022

INSPEKTUR UTAMA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

ELIN HERLINA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TENTANG
STANDAR PELAYANAN JASA KONSULTANSI DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN JASA KONSULTANSI DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)* yang salah satu tujuannya adalah mampu melayani publik maka diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

Inspektorat Utama sebagai pengawas intern pemerintah memiliki peran yang semakin strategis dan wajib untuk selalu bergerak mengikuti kebutuhan zaman. Inspektorat Utama sebagai pengawas intern pemerintah merupakan salah satu unsur manajemen pemerintah yang penting dalam rangka mewujudkan kepemerintahan yang baik (*good governance*) dan mengarah pada pemerintahan/birokrasi yang bersih (*clean government*).

Sesuai dengan salah satu indikator sasaran strategis Inspektorat Utama adalah ikut berkontribusi dalam memberikan jasa asurans atau penilaian objektif atas bukti untuk memberikan pendapat atau kesimpulan independen dan ikut berperan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan menjalankan peran sebagai konsultan

(*trusted advisor*) dan katalisator perubahan dengan memberikan saran atau mendorong perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan struktur serta praktik tata-kelola (*catalyst for change*). Peran Inspektorat Utama sebagai konsultan juga diharapkan dapat memberikan manfaat berupa nasihat (*advice*) dalam pengelolaan sumber daya (*resources*) sehingga dapat dinilai apakah organisasi telah menjalankan aktivitas organisasi yang mengarah pada tujuannya. Melalui pelaksanaan peran sebagai konsultan inilah auditor dapat memberikan rekomendasi yang bersifat preventif dan perbaikan untuk jangka menengah dan jangka panjang.

Berdasarkan hal tersebut dan dengan ditetapkannya Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 dimana standar pelayanan Inspektorat Utama perlu disusun sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik melalui Layanan Konsultasi SOLUSI agar memenuhi standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyelenggaraannya, Inspektorat Utama wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Utama.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan:
    a. Memberikan jaminan kualitas kepada pengguna layanan jasa konsultansi melalui rekomendasi atau saran dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan operasional, keuangan, dan tupoksi agar efektif, efisien, ekonomis serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
    b. Membantu organisasi dalam memelihara pengendalian intern yang efektif dengan mengevaluasi efektivitas dan efisiensinya serta mendorong perbaikan berkelanjutan.
        1) Tujuan penugasan konsultansi harus diarahkan pada proses tata kelola, manajemen risiko, dan pengendalian intern, sesuai dengan kesepakatan yang dibuat dengan mitra.
        2) Tujuan penugasan konsultansi harus konsisten dengan nilai, strategi, dan tujuan organisasi.
    c. Menjadi pedoman atau petunjuk teknis bagi petugas di lingkungan Inspektorat Utama dalam memberikan pelayanan jasa

konsultansi.

2. Sasaran
   a. Memberikan pelayanan prima Inspektorat Utama pada seluruh *stakeholder* di lingkungan BPOM;
   b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Inspektorat Utama melalui layanan jasa konsultansi sesuai dengan kebutuhan BPOM dan masyarakat pada umumnya.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Inspektorat Utama ini meliputi:

1. sarana dan prasarana;
2. kompetensi pelaksana;
3. pengawasan internal;
4. jumlah pelaksana;
5. jaminan pelayanan;
6. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
7. evaluasi kinerja;
8. maklumat pelayanan;
9. sertifikasi manajemen mutu;
10. penanganan pembatasan ruang lingkup layanan jasa konsultansi;
11. penanganan atas ketidaksesuaian;
12. penanganan potensi benturan kepentingan; dan
13. penanganan manajemen anti penyuapan.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; dan

7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

BAB II
KETENTUAN UMUM

A. Pengertian

Dalam Standar Pelayanan Inspektorat Utama ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Inspektorat Utama dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. 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.
3. Jasa Konsultansi adalah kegiatan pemberian saran dan jasa lain yang dibutuhkan mitra, yang sifat dan ruang lingkup penugasannya telah disepakati, ditujukan untuk menambah nilai dan meningkatkan proses tata kelola organisasi, manajemen risiko, dan kegiatan pengendalian, tanpa adanya pengalihan tanggung jawab kepada auditor intern. Contohnya pendampingan, sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan.
4. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan petugas Inspektorat Utama yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik.
7. Hari adalah hari kerja.
8. Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan.
9. Saluran *Online* Layanan untuk Konsultasi yang selanjutnya disingkat SOLUSI adalah aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik berupa layanan jasa konsultansi.

10. Kepala Badan adalah Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan.
11. Inspektur Utama adalah Pejabat Pimpinan Tinggi Madya kepala Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

B. Prinsip

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. adil dan tidak diskriminatif;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB III
STANDAR PELAYANAN JASA KONSULTANSI

A. Persyaratan

1. Persyaratan pengguna layanan:
   a. melalui aplikasi SOLUSI menyampaikan permohonan pelayanan dengan input pertanyaan pada kolom-kolom yang tersedia pada laman aplikasi;
   b. hadir langsung ke Kantor Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melakukan:
      1) mengisi formulir permintaan informasi publik yang telah disediakan; dan
      2) menyampaikan dengan jelas maksud permintaan pelayanan.
   c. melalui surat, maka permohonan pelayanan harus secara jelas disampaikan pada surat dimaksud.
2. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari aman memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Pengguna layanan melalui aplikasi SOLUSI sebagai berikut:
   a. Pemohon melakukan *login* dan mengajukan pertanyaan melalui SOLUSI.
   b. Admin dari masing-masing Inspektorat akan menerima pertanyaan yang masuk lalu dilakukan pengecekan ulang apakah wilayah yang dituju sudah sesuai dengan pembagian wilayah Inspektorat Utama.
   c. Admin meneruskan pertanyaan kepada Tim Jasa Konsultansi (Tim Auditor) yang sedang bertugas menjawab pertanyaan.
   d. Tim Auditor melakukan proses telaah atas peraturan terkait dan mengkonsep jawaban sesuai dengan kriteria yang relevan.
   e. Konsep jawaban dilaksanakan reviu secara berjenjang oleh Auditor Muda dan Auditor Madya.
   f. Pimpinan Unit Kerja menyetujui dan mengesahkan konsep jawaban dari Tim Auditor.

g. Jawaban akan dipublikasikan di layanan SOLUSI atau terkirim ke *e-mail corporate* akun penanya.

2. Ketentuan Pemohon Pelayanan Melalui Layanan Konsultasi SOLUSI
   a. Pemohon yang ingin mengajukan pertanyaan atau konsultasi melalui layanan konsultasi SOLUSI dapat dilakukan dengan mengakses solusi@pom.go.id
   b. Pemohon yang dimaksud adalah seluruh pegawai di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan atau pihak yang dikuasakan untuk mengajukan pertanyaan atau konsultasi melalui layanan SOLUSI.
   c. Pemohon yang mengajukan pertanyaan atau konsultasi harus memenuhi data terkait pertanyaan atau konsultasi yang diajukan meliputi kategori pertanyaan, judul pertanyaan, isi pertanyaan, alamat email, jabatan, atau asal unit kerja.
   d. Pemohon yang ingin melampirkan data dukung dapat melampirkan file pendukung pertanyaan pada kolom yang sudah disediakan.
   e. Pemohon yang mengajukan pertanyaan atau konsultasi harus memahami konteks dan substansi dari pertanyaan atau konsultasi yang diajukan melalui layanan konsultasi SOLUSI.
3. Selama penugasan konsultansi, auditor harus mendiskusikan pengendalian intern yang konsisten dengan tujuan penugasan dan memperhatikan permasalahan pengendalian yang signifikan.
4. Selama penugasan konsultansi, auditor harus memperhatikan risiko yang terkait dengan tujuan penugasan serta harus waspada terhadap risiko lain yang signifikan.
   a. Auditor harus memanfaatkan informasi risiko yang diperoleh dari penugasan konsultansi untuk mengevaluasi proses manajemen risiko BPOM.
   b. Ketika mendampingi manajemen dalam membangun atau memperbaiki proses manajemen risiko, auditor harus terbebas dari asumsi dirinya sebagai manajemen yang bertanggung jawab untuk mengelola risiko.

C. Jangka Waktu Pelayanan

Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi menggunakan layanan konsultasi SOLUSI, maka waktu dalam memberikan tanggapan atau jawaban yang

diterima melalui layanan konsultasi SOLUSI dilakukan paling lama 5 (lima) Hari terhitung setelah pertanyaan diterima.

D. Jangka Waktu Respon Pelayanan

1. Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
2. Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi disampaikan melalui surat, maka proses tindak lanjut permohonan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat diterima.

E. Biaya dan tarif

Pemberian layanan Jasa Konsultansi tidak dikenakan biaya/tarif.

F. Produk Layanan

Bentuk *output*/produk dari layanan Jasa konsultansi adalah rekomendasi yang disampaikan melalui:

1. Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi menggunakan layanan konsultasi SOLUSI, maka rekomendasi disampaikan melalui aplikasi SOLUSI (solusi@pom.go.id) atau dikirimkan melalui email.
2. Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi datang langsung, maka rekomendasi akan disampaikan melalui surat.
3. Jika pengguna layanan Jasa Konsultansi disampaikan melalui surat, maka rekomendasi akan disampaikan melalui surat.

G. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pemohon dalam penyelenggaraan layanan Jasa Konsultansi dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan di lingkungan Inspektorat Utama.

Pengaduan sebagaimana dimaksud terdiri atas:

1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Petugas, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon/Negara; dan
2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi, atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Jasa Konsultansi di lingkungan Inspektorat Utama.

Pengaduan yang dimaksud disampaikan kepada Inspektur Utama. Pengaduan layanan Jasa Konsultansi di lingkungan Inspektorat Utama dilakukan sesuai dengan tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Inspektorat Utama.

1. Penerimaan Pengaduan

   Penerimaan penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Inspektur Utama, Gedung Garuda, Jalan Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat

   Penyampaian pengaduan, saran, dan masukan juga dapat dilakukan secara langsung via telepon, email, atau subsite sebagai berikut :

Telepon/fax	:	(021) 477922, (021) 4246726
Email	:	pengaduan.ittamabpom@gmail.com
Subsite	:	ittama.pom.go.id
Saluran Pengaduan	:	https://sangintegritas.pom.go.id/

2. Pencatatan

   Seluruh pengaduan yang diterima oleh Inspektorat Utama dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

3. Pengelolaan Pengaduan

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

   a. mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Inspektorat Utama;
   b. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
   c. melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk;
   d. mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan;
   e. merumuskan inti masalah yang diadukan;
   f. menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
   g. melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
   h. mengkomunikasikan tindak lanjut pengaduan; dan
   i. dokumentasi.

BAB IV
PENGELOLAAN PELAYANAN

A. Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana dan prasarana yang digunakan oleh Inspektorat Utama dalam penyelenggaraan pelayanan melalui layanan Jasa Konsultansi adalah:

1. Aplikasi SOLUSI;
2. Aplikasi SANGINTEGRITAS;
3. Ruang Tamu dengan pendingin ruangan;
4. Meja dan Kursi;
5. Komputer/Laptop/Notebook;
6. Jaringan Internet;
7. Alat Komunikasi;
8. Printer;
9. Mesin fotokopi; dan
10. Pustaka.

B. Kompetensi Pelaksana

1. Pegawai memiliki kecakapan dan kecermatan profesional
   a. Kecakapan
      1) Auditor harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Inspektur Utama harus memastikan bahwa setiap tim yang melaksanakan kegiatan pengawasan intern secara kolektif memiliki kecakapan dibutuhkan.
      2) Dalam hal auditor tidak memiliki kecakapan untuk melaksanakan seluruh atau sebagian penugasan konsultansi, Inspektur Utama harus menolak penugasan tersebut atau memperoleh saran dan asistensi dari pihak yang cakap.
   b. Kecermatan profesional

      Dalam melaksanakan penugasan konsultansi dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

      1) Kebutuhan dan harapan mitra, mencakup sifat, waktu pelaksanaan, dan komunikasi hasil penugasan;

2) Kompleksitas dan ruang lingkup yang diperlukan untuk mencapai tujuan penugasan; dan
3) Biaya penugasan konsultansi relatif terhadap potensi manfaat (*value for money*).

c. Inspektorat Utama dapat menggunakan tenaga ahli apabila pengetahuan dan pengalamannya pegawai tidak memadai untuk mendapatkan informasi yang cukup, andal, relevan, dan bermanfaat untuk mencapai tujuan layanan jasa konsultansi.

2. Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan melalui layanan publik di Inspektorat Utama dimulai dengan jenjang pendidikan terendah yaitu Diploma 3.
3. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan.
4. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pengawasan intern.
5. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
6. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
7. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.

C. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan pelayanan melalui layanan Jasa Konsultansi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung; dan
2. Dilakukan secara berkelanjutan.

D. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana layanan Jasa Konsultansi akan disesuaikan dengan kebutuhan.

E. Jaminan Pelayanan

1. Pelayanan melalui layanan Jasa Konsultansi yang diselenggarakan di lingkungan Inspektorat Utama dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:
   a. jenis pelayanan;
   b. waktu penyelesaian;

c. biaya/tarif; dan
d. produk layanan.

2. Layanan Jasa Konsultansi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
3. Rekomendasi disusun dengan kecakapan dan kecermatan professional (*due professional care*).

F. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Pemohon yang mengajukan layanan Jasa Konsultansi di lingkungan Inspektorat Utama diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan.
2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Petugas yang memberikan layanan Jasa Konsultansi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
4. Keselamatan pengguna layanan Jasa Konsultansi menjadi tanggung jawab Inspektorat Utama.

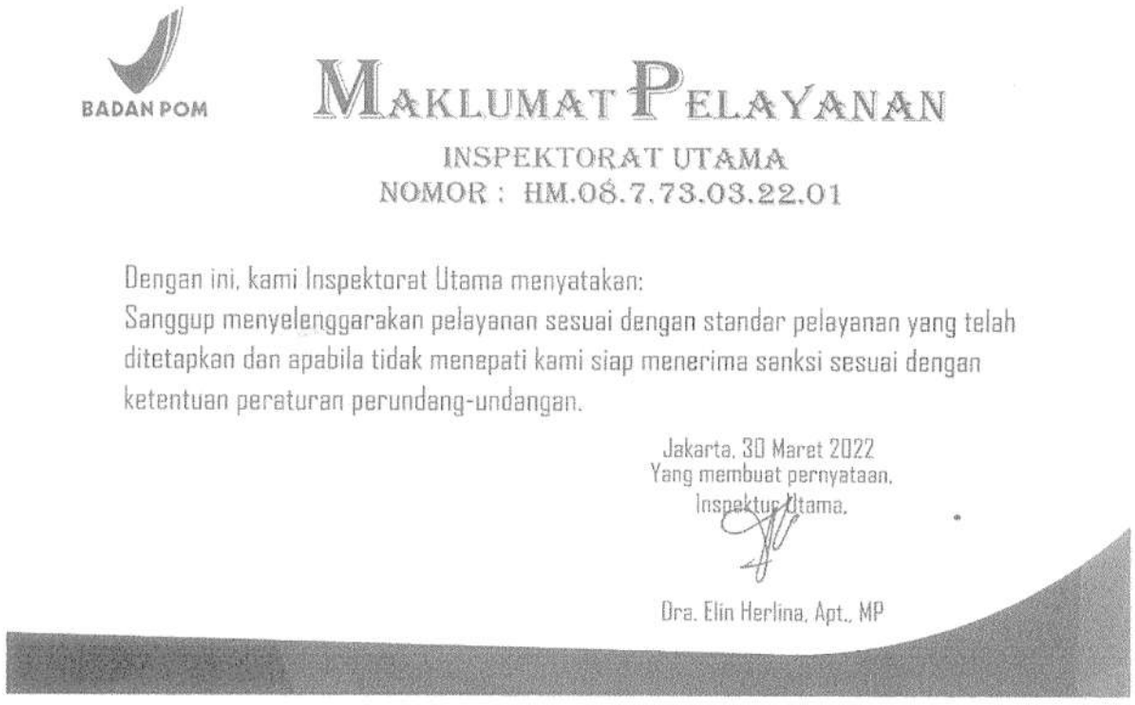
G. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
2. Pelaksanaan survei kepuasan mitra pengawasan intern untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Inspektur Utama. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan standar pelayanan melalui layanan Jasa Konsultansi yang berlaku di lingkungan Inspektorat Utama.

Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat dalam format sebagai berikut:



I. Sertifikasi Manajemen Mutu

Melakukan pemantauan pada pelaksanaan standar pelayanan melalui layanan Jasa Konsultansi maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Inspektorat Utama melalui:

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Penilaian Penerapan Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
3. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Inspektorat Utama setahun sekali.

J. Penanganan Pembatasan Ruang Lingkup Layanan Jasa Konsultansi

Dalam melaksanakan penugasan konsultansi, auditor harus memastikan bahwa ruang lingkup penugasan yang disepakati telah memadai untuk mencapai tujuan penugasan. Jika terdapat ketidaksepakatan atas ruang lingkup, auditor bersama mitra harus berdiskusi untuk menentukan kelanjutan penugasan.

K. Pengungkapan atas Ketidaksesuaian

Apabila terdapat ketidaksesuaian terhadap kode etik, kode perilaku, atau standar yang mempengaruhi penugasan, komunikasi hasil penugasan harus mengungkapkan:

1. Prinsip atau aturan perilaku pada kode etik, kode perilaku, atau standar yang tidak sepenuhnya dilaksanakan;
2. Alasan ketidaksesuaian; dan
3. Dampak ketidaksesuaian tersebut terhadap penugasan dan hasil penugasan yang dikomunikasikan.

L. Penanganan Potensi Benturan Kepentingan

Inspektorat Utama dapat memberikan jasa asurans meskipun sebelumnya telah melaksanakan Jasa Konsultansi, dengan syarat pelaksanaan kegiatan konsultansi tersebut tidak mengganggu objektivitas dan jika terdapat pelemahan objektivitas individual maka dilakukan pengaturan penugasan auditor dengan cara:

1. Auditor dapat memberikan jasa konsultansi terhadap kegiatan yang sebelumnya pernah menjadi tanggung jawabnya; dan
2. Jika auditor memiliki potensi yang dapat melemahkan independensi atau objektivitas pada penugasan jasa konsultansi yang diusulkan, hal tersebut harus diungkapkan sebelum penugasan diterima.

M. Penanganan Manajemen Anti Penyuapan

1. Melarang tindakan penyuapan dan korupsi dalam bentuk apapun;
2. Mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk undang-undang anti penyuapan dan korupsi;
3. Melibatkan seluruh pegawai dalam mendeteksi dan menanggapi penyuapan melalui *whistleblowing system*;
4. Menetapkan kewenangan dan kemandirian Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan (FKAP);
5. Memenuhi persyaratan sistem manajemen anti penyuapan *fraud* dan melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap persyaratan sistem manajemen anti penyuapan;
6. Tidak akan dikenakan hukuman atau pembalasan apapun terhadap pelapor karena kepeduliannya pada program anti penyuapan;
7. Melarang tindakan pembalasan terhadap pelapor yang peduli pada sistem manajemen anti penyuapan; dan

8. Apabila dalam pelaksanaan penugasan menemukan indikasi terjadinya *fraud*, auditor harus melaporkan indikasi tersebut kepada Pimpinan sesuai dengan mekanisme intern Inspektorat Utama untuk menentukan rencana tindak lanjut.

BAB V

PENUTUP

Implementasi standar pelayanan melalui layanan Jasa Konsultasi selalu dipantau pelaksanaannya secara berkelanjutan. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana layanan telah memenuhi standar pelayanan melalui layanan konsultansi yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan konsultasi.

Inspektorat Utama sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak Tahun 2017 dan secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru.

INSPEKTUR UTAMA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

ELIN HERLINA