BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139, Ext : 1136
Email : direktorat.siber@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.63.10.26.35
TENTANG
STANDAR PELAYANAN INTERNAL
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SIBER OBAT DAN MAKANAN

DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA

Menimbang :

a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan, serta mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi Direktorat Siber Obat dan Makanan;

c. bahwa Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direktur Siber Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.63.02.26.07 Tahun 2026 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Siber Obat dan Makanan tentang Penetapan Standar Pelayanan Internal di Lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3671);

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

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062);
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164);
7. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);
8. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
9. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
10. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
12. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara

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

Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7149);

13. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
15. 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);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
18. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
19. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
20. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

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

23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
24. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1376), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat;
25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
26. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 367);
27. 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);
28. 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);
29. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit

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

Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);

30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 449), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 900);
31. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Pengawasan Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan melalui Peran Serta Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 391);
32. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 458 Tahun 2025 tentang Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN INTERNAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SIBER OBAT DAN MAKANAN

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Internal di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan, yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan Internal sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu terdiri atas:

1. Standar Pelayanan Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber);
2. Standar Pelayanan Penyusunan Profil Pelanggaran/ Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber);
3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Forensik Digital; dan

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

4. Standar Pelayanan Tindak Lanjut Laporan Masyarakat terkait Peredaran Obat dan Makanan di Ranah Siber melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA menjadi pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan bagi penyelenggara pelayanan, penerima layanan, dan aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Siber Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.63.02.26.07 Tahun 2026 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Oktober 2026
DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN,

ABDURROCHMAN INDRAJAYA SUKMA

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

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN NOMOR HK.02.02.63.10.26.35 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INTERNAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SIBER OBAT DAN MAKANAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN INTERNAL DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SIBER OBAT DAN MAKANAN

I. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan di bidang siber Obat dan Makanan, Direktorat Siber Obat dan Makanan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan mengenai organisasi dan tata kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, termasuk penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang siber Obat dan Makanan.

Pelayanan di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan meliputi Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber), Penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber), Pemeriksaan Forensik Digital, serta tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber yang disampaikan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Dalam rangka memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan, serta memastikan terselenggaranya pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan terukur, diperlukan Standar Pelayanan yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan acuan bagi penerima layanan.

Berdasarkan hal tersebut, perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Internal di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan untuk setiap jenis pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

II. Tujuan

Standar Pelayanan Internal di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan bertujuan untuk:

1. memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan pada setiap jenis layanan di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan;
2. menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. menjadi acuan bagi penerima layanan dalam memperoleh layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan terukur; dan
4. meningkatkan kualitas dan kinerja layanan di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan secara berkelanjutan.

III. Definisi

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas layanan sebagai kewajiban dan komitmen Direktorat Siber Obat dan Makanan kepada penerima layanan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji Direktorat Siber Obat dan Makanan dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
3. Petugas Siber adalah pegawai di lingkungan Direktorat Siber Obat dan Makanan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diberi tugas oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan siber Obat dan Makanan.
4. Unit Kerja Pusat Badan Pengawas Obat dan Makanan, yang selanjutnya disebut Unit Kerja Pusat, adalah unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang berkedudukan di pusat dan melaksanakan tugas serta fungsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat UPT BPOM adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu di bidang pengawasan Obat dan Makanan.
6. Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang selanjutnya disebut Petugas ULPK adalah pegawai pada Biro Hukum dan Organisasi yang bertugas menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber, menyampaikan laporan tersebut kepada tim koordinasi di Direktorat Siber Obat dan Makanan melalui aplikasi SIMPEL LPK, serta meneruskan hasil tindak lanjut laporan kepada pihak pelapor.
7. Penerima Layanan adalah pihak yang berhak menerima layanan dari Direktorat Siber Obat dan Makanan, yang terdiri atas:

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

a. Unit Kerja Pusat, sebagai penerima layanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kebutuhan unit kerja yang bersangkutan;

b. UPT BPOM, sebagai Penerima Layanan dan penerima umpan balik laporan hasil Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber), Penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber), serta Hasil Pemeriksaan Forensik Digital;

c. Masyarakat, sebagai pelapor yang menyampaikan informasi atau pengaduan terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber melalui ULPK dan berhak menerima hasil tindak lanjutnya; dan

d. Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) Terkait, yaitu instansi atau unit kerja yang mengajukan permohonan Pemeriksaan Forensik Digital dalam rangka penegakan hukum dan pengungkapan jaringan kejahatan Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.

8. Pemohon adalah pihak yang mengajukan permohonan untuk memperoleh pelayanan kepada Direktorat Siber Obat dan Makanan sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang ditetapkan.

9. Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan Melalui Siber atau Patroli Siber adalah kegiatan pengawasan secara daring untuk mendapatkan informasi adanya peredaran Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan.

10. Penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan yang selanjutnya disebut *Profiling* Siber adalah serangkaian kegiatan penelusuran untuk mendapatkan gambaran/identitas terduga sumber dan/atau pelaku kejahatan Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan berdasarkan analisis penjejakan digital menggunakan *Open-Source Intelligence Techniques* atau dengan metode lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan.

11. *Open-Source Intelligence Techniques* yang selanjutnya disingkat OSINT adalah proses pencarian, pengumpulan, dan analisis data dan informasi yang bersumber dari sumber umum, publik atau informasi terbuka untuk menghasilkan informasi yang dapat ditindaklanjuti dalam pengungkapan kejahatan.

12. Forensik Digital adalah proses mencari, mengidentifikasi, mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi dan/atau dokumen elektronik yang bersumber dari barang bukti elektronik yang dimiliki terduga pelaku tindak pidana, dengan cara dan metode yang dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka penegakan hukum serta pengungkapan jaringan kejahatan Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.

13. Laporan Masyarakat adalah informasi, pertanyaan, pengaduan, dan sebagainya terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber yang disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan yang disediakan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu ULPK.

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

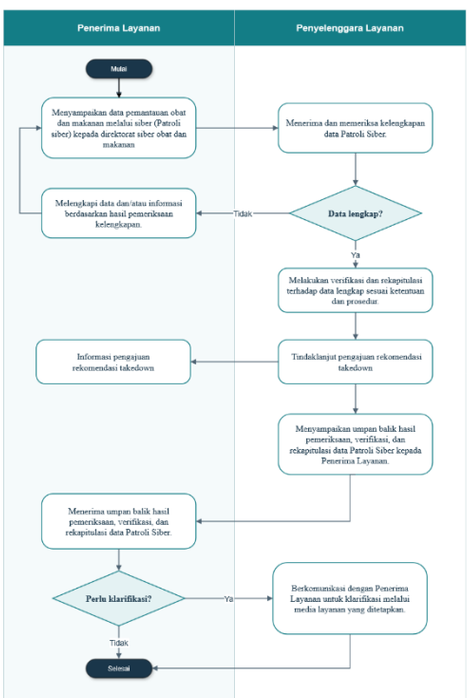
IV. Pelaksana

Penyelenggara layanan pada Direktorat Siber Obat dan Makanan adalah Petugas Siber yang ditugaskan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan tugas dan fungsi serta kebutuhan penyelenggaraan pelayanan.

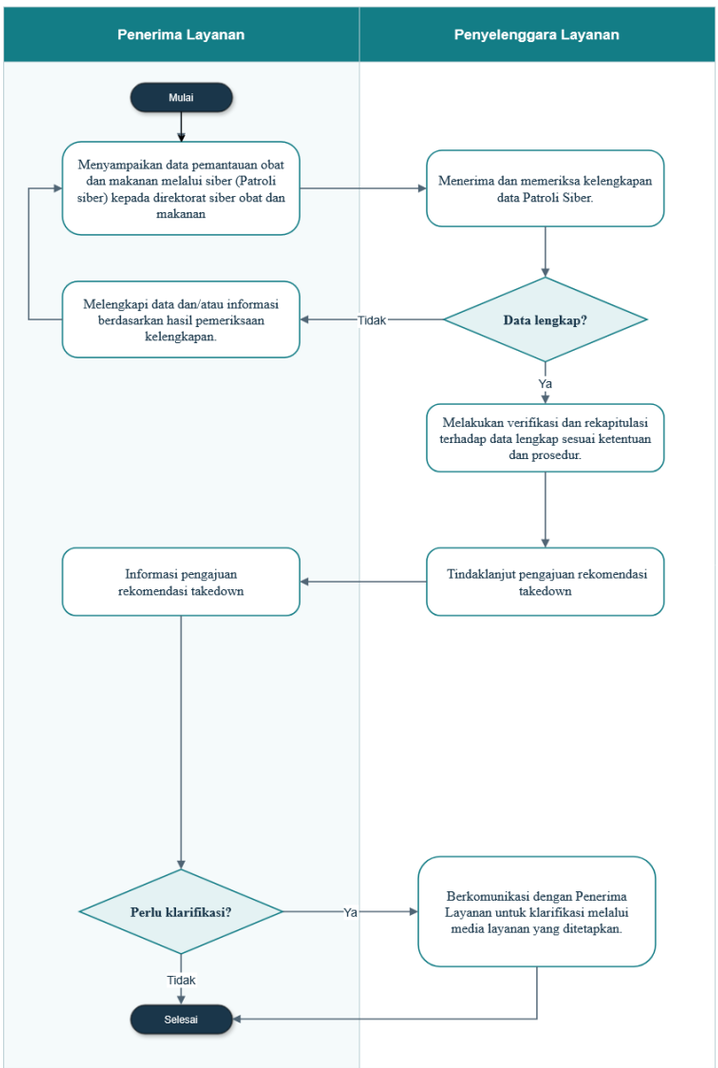
V. Komponen Standar Pelayanan Internal

1. Standar Pelayanan Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber)

Tabel 1. Standar Pelayanan Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber)

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan Penerima layanan yang berasal dari Unit Kerja Pusat atau UPT BPOM. 2. Penerima Layanan menyampaikan data Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber) kepada Direktorat Siber Obat dan Makanan. 3. Data Patroli Siber yang disampaikan harus memenuhi kelengkapan informasi yang diperlukan untuk dilakukan pemeriksaan, verifikasi, dan rekapitulasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. 4. Dalam hal diperlukan komunikasi lebih lanjut, Penerima Layanan menyediakan informasi kontak PIC yang dapat dihubungi oleh Petugas Siber.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. UPT BPOM 

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

No.	Komponen	Uraian
		2. Unit Pusat 
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Pelayanan Pelayanan dilaksanakan pada hari kerja, yaitu Senin s.d. Jumat: pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB (tidak ada jam istirahat); Jam pelayanan tidak berlaku pada hari Sabtu, Minggu, hari libur nasional, dan/atau cuti bersama. 2. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak data diterima dan dinyatakan lengkap oleh Petugas Siber sampai dengan umpan balik hasil pelayanan disampaikan kepada Penerima Layanan. b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan mutu baku yang tercantum dalam Pedoman dan/atau

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

No.	Komponen	Uraian
		Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. c. Apabila data dan/atau informasi yang disampaikan belum lengkap, jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung setelah data dan/atau informasi dinyatakan lengkap. d. Waktu penyampaian laporan hasil Patroli Siber ditinjau dan disesuaikan dengan memperhatikan kebutuhan Pemohon.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif kepada Penerima Layanan.
5	Produk Pelayanan	Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber), dengan rincian layanan: 1. Hasil Verifikasi dan rekapitulasi terhadap laporan Peredaran Obat dan Makanan Melalui Siber (Patroli Siber); 2. Umpan balik laporan Peredaran Obat dan Makanan Melalui Siber (Patroli Siber); 3. Konsultasi melalui surat elektronik, WhatsApp, atau jaringan pribadi *Person in Charge* (PIC) masing-masing UPT.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan/atau apresiasi terkait layanan Patroli Siber dapat disampaikan oleh Penerima Layanan melalui Petugas Siber/PIC layanan pada media layanan yang ditetapkan oleh Direktorat Siber Obat dan Makanan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau langsung via: 1. Alamat: Direktorat Siber Obat dan Makanan Gedung Batik Lantai 3, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat, DKI Jakarta. 2. WhatsApp: +62 895-4295-31155 3. Email: direktorat.siber@pom.go.id; pengaduan.siber@pom.go.id 4. HaloBPOM 1500533, 5. ULPK BPOM: https://ulpk.pom.go.id/, 6. Sang Integritas: https://sangintegritas.pom.go.id/, 7. KOPER OMA: https://siber.pom.go.id/storage/infografis/

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

No.	Komponen	Uraian
		infografisDirektorat-Siber---BPOM-1788236378661.png, 8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) https://www.lapor.go.id/.
Pengelolaan Pelayanan		
1	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. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7149); 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400); 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

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

No.	Komponen	Uraian
		8. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan; 9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1376), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2025; 14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 458 Tahun 2025 tentang Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.
2	Sarana dan Prasarana,	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan meliputi:

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

No.	Komponen	Uraian
	dan/atau Fasilitas	1. Piranti keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) pada perangkat komputer; 2. Kertas kerja; 3. Printer; 4. Alat komunikasi; 5. Jaringan internet; dan 6. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara layanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang layanan terkait. 2. Memahami Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan. 3. Memahami SOP Makro Pengawasan Peredaran Obat dan Makanan Daring. 4. Memiliki integritas dan perilaku profesional, independen, jujur, dan obyektif dalam pelaksanaan tugas; 5. Wajib menjaga kerahasiaan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, kecuali diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. 6. Menerapkan nilai dasar Aparatur Sipil Negara BerAKHLAK.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam memberikan pelayanan dilakukan melalui supervisi oleh penanggung jawab Tim Pemantauan Peredaran Obat dan Makanan melalui Siber (Patroli Siber).
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan penugasan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kewenangan yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dan SOP beserta dokumen pendukung operasional lainnya.

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

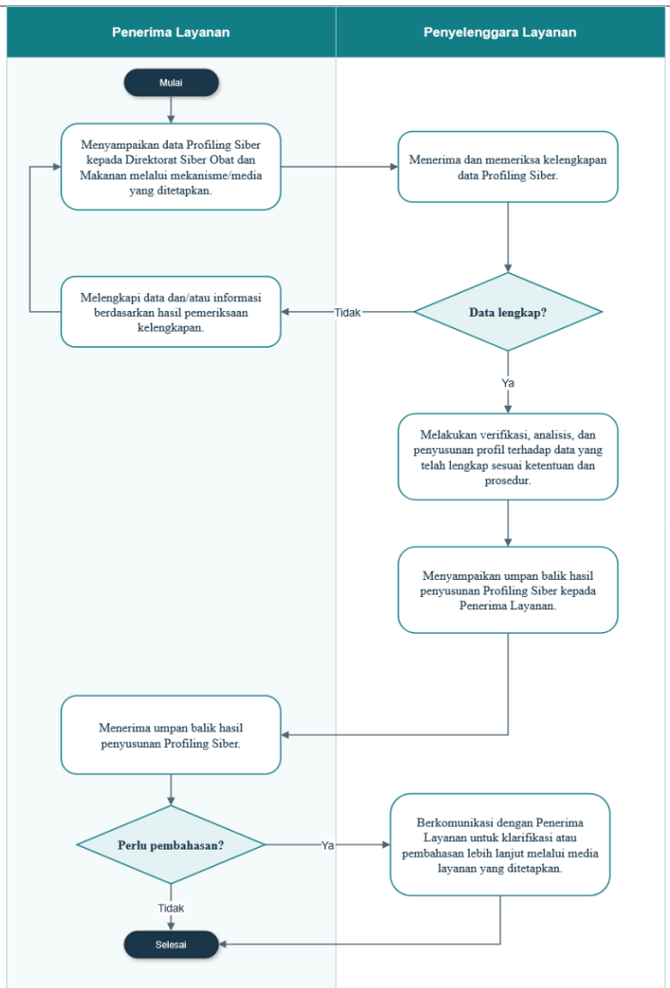
No.	Komponen	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Standar Pelayanan Penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber)

Tabel 2. Standar Pelayanan Penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber)

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan Penerima layanan yang berasal dari Unit Kerja Pusat atau UPT BPOM. 2. Penerima Layanan menyampaikan data Penyusunan Profil Pelanggaran/ Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber) kepada Direktorat Siber Obat dan Makanan. 3. Data *Profiling* Siber yang disampaikan harus memenuhi kelengkapan informasi yang diperlukan untuk dilakukan pemeriksaan, verifikasi, dan rekapitulasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Informasi awal yang harus dicantumkan: a. Tautan produk yang dapat diakses, dilengkapi dengan *screenshot* produk yang melanggar serta keterangan tanggal *screenshot* tersebut; b. Nomor telepon seluler akun yang dilaporkan; c. Informasi lainnya yang dapat ditambahkan berupa: alamat, tautan media sosial dan/atau informasi lainnya dari akun yang dilaporkan. 4. Penerima Layanan menyediakan informasi kontak PIC yang dapat dihubungi oleh Petugas Siber apabila

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

		diperlukan klarifikasi dan/atau komunikasi lebih lanjut.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Pelayanan Pelayanan dilaksanakan pada hari kerja, yaitu Senin s.d. Jumat: pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB (tidak ada jam istirahat); Jam pelayanan tidak berlaku pada hari Sabtu, Minggu, hari libur nasional, dan/atau cuti bersama. 2. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak data diterima dan dinyatakan lengkap oleh Petugas Siber sampai dengan umpan balik hasil pelayanan disampaikan kepada Penerima Layanan. b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan mutu baku yang tercantum dalam Pedoman

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

		dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. c. Apabila data dan/atau informasi yang disampaikan belum lengkap, jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung setelah data dan/atau informasi dinyatakan lengkap. d. Waktu penyampaian laporan hasil Profiling Siber ditinjau dan disesuaikan dengan memperhatikan kebutuhan Pemohon.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif kepada Penerima Layanan.
5	Produk Pelayanan	Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber), dengan rincian layanan: 1. Hasil Verifikasi dan rekapitulasi terhadap laporan *profiling* siber; 2. Umpan balik laporan *profiling* siber; 3. Konsultasi melalui surat elektronik, WhatsApp, atau jaringan pribadi *Person in Charge* (PIC) masing-masing UPT.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan/atau apresiasi terkait layanan *Profiling* Siber dapat disampaikan oleh Penerima Layanan melalui Petugas Siber/PIC layanan pada media layanan yang ditetapkan oleh Direktorat Siber Obat dan Makanan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau langsung via: 1. Alamat: Direktorat Siber Obat dan Makanan Gedung Batik Lantai 3, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 2. WhatsApp: +62 895-4295-31155 3. Email: direktorat.siber@pom.go.id; pengaduan.siber@pom.go.id 4. HaloBPOM 1500533, 5. ULPK BPOM: https://ulpk.pom.go.id/,

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

		6. Sang Integritas: https://sangintegritas.pom.go.id/, 7. KOPER OMA: https://siber.pom.go.id/storage/infografis/infografisDirektorat-Siber---BPOM-1788236378661.png, 8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) https://www.lapor.go.id/.
Pengelolaan Pelayanan		
1	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. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164). 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842). 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7149). 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153). 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan.

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

		7. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022. 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026. 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2025. 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 458 Tahun 2025 tentang Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan meliputi: 1. Piranti keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) pada perangkat komputer; 2. Kertas kerja; 3. Printer; 4. Alat komunikasi; 5. Jaringan internet; dan

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

		6. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara layanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang layanan terkait; 2. Memahami Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan; 3. Memahami ketentuan dan prosedur penyusunan Profil Pelanggaran/Kejahatan Obat dan Makanan di Ranah Siber (*Profiling* Siber); 4. Memiliki integritas dan perilaku profesional, independen, jujur, dan obyektif dalam pelaksanaan tugas; dan 5. Wajib menjaga kerahasiaan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, kecuali diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. 6. Menerapkan nilai dasar Aparatur Sipil Negara BerAKHLAK.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam memberikan pelayanan dilakukan melalui supervisi oleh penanggung jawab pelaksanaan Profiling Siber.
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan penugasan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kewenangan yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dan SOP beserta dokumen pendukung operasional lainnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

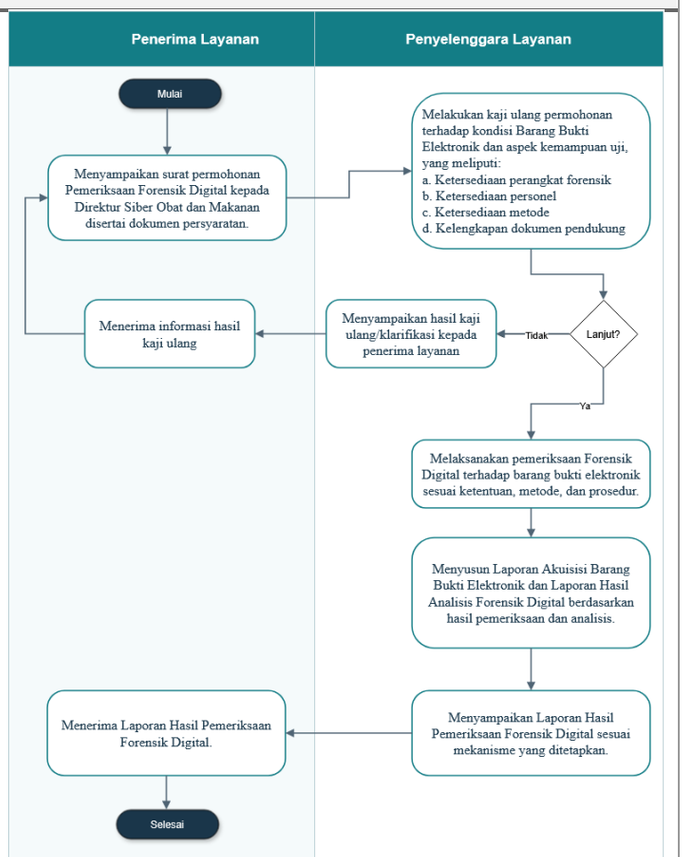
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Forensik Digital

Tabel 3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Forensik Digital

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan Penerima layanan yang berasal dari Direktorat Penyidikan Obat dan Makanan, UPT BPOM dan/atau pemangku kepentingan terkait. 2. Penerima Layanan menyampaikan surat permohonan kepada Direktur Siber Obat dan Makanan perihal Pemeriksaan Forensik Digital. 3. Pengajuan Pemeriksaan Forensik Digital disertai dokumen persyaratan berupa: a. Surat Perintah Penyidikan (Sprindik), b. Surat Perintah Penyitaan (Sprinsita), c. Berita Acara (BA) Penyitaan, d. Surat Tanda Penerimaan Barang Bukti (STPBB), dan/atau; e. Penetapan Sita Pengadilan/Persetujuan Izin Penyitaan. f. *Chain of Custody* dari Penyidik. 4. Penerima Layanan menyediakan informasi kontak PIC yang dapat dihubungi apabila diperlukan klarifikasi dan/atau komunikasi lebih lanjut.

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

No.	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Pelayanan Pelayanan dilaksanakan pada hari kerja, yaitu Senin s.d. Jumat: pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB (tidak ada jam istirahat); Jam pelayanan tidak berlaku pada hari Sabtu, Minggu, hari libur nasional, dan/atau cuti bersama. 2. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak permohonan dan dokumen persyaratan diterima dan dinyatakan lengkap oleh Petugas Siber sampai dengan Laporan Hasil Pemeriksaan Forensik Digital disampaikan kepada Penerima Layanan. b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan mutu baku yang tercantum dalam Pedoman dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

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

No.	Komponen	Uraian
		c. Apabila dokumen persyaratan belum lengkap, jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif kepada Penerima Layanan.
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Forensik Digital, dengan rincian: 1. Laporan Akuisisi Barang Bukti Elektronik; dan 2. Laporan Hasil Analisis Forensik Digital; 3. Pemberian Keterangan Ahli Forensik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan/atau apresiasi terkait layanan Pemeriksaan Forensik Digital dapat disampaikan oleh Penerima Layanan melalui Petugas Siber/PIC layanan pada media layanan yang ditetapkan oleh Direktorat Siber Obat dan Makanan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau langsung via: 1. Alamat: Direktorat Siber Obat dan Makanan Gedung Batik Lantai 3, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 2. WhatsApp: +62 895-4295-31155 3. Email: direktorat.siber@pom.go.id; pengaduan.siber@pom.go.id 4. HaloBPOM 1500533, 5. ULPK BPOM: https://ulpk.pom.go.id/, 6. Sang Integritas: https://sangintegritas.pom.go.id/, 7. KOPER OMA: https://siber.pom.go.id/storage/infografis/infografisDirektorat-Siber---BPOM-1788236378661.png, 8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) https://www.lapor.go.id/. 9.

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

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	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. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164). 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820). 4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842). 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905). 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7149). 7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

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

No.	Komponen	Uraian
		8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. 9. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan. 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022. 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026. 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2025. 14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 458 Tahun 2025 tentang Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan meliputi: 1. Perangkat komputer dan/atau laptop; 2. Piranti lunak (*software*) Forensik Digital; 3. Perangkat dan/atau sarana pendukung pemeriksaan barang bukti elektronik;

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

No.	Komponen	Uraian
		4. Kertas kerja; 5. Printer; 6. Alat komunikasi; 7. Jaringan internet; dan 8. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara layanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang layanan terkait; 2. Memahami Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan; 3. Memahami prosedur dan metode pemeriksaan Forensik Digital; 4. Memiliki kompetensi dalam melakukan pemeriksaan dan analisis barang bukti elektronik, informasi elektronik, dan/atau dokumen elektronik; 5. Memiliki integritas dan perilaku profesional, independen, jujur, dan obyektif dalam pelaksanaan tugas; dan 6. Wajib menjaga kerahasiaan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, kecuali diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. 7. Menerapkan nilai dasar Aparatur Sipil Negara BerAKHLAK.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam memberikan pelayanan dilakukan melalui supervisi oleh penanggung jawab tim Forensik Digital.
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan penugasan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kewenangan yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dan SOP beserta dokumen pendukung operasional lainnya, dengan memperhatikan keamanan

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

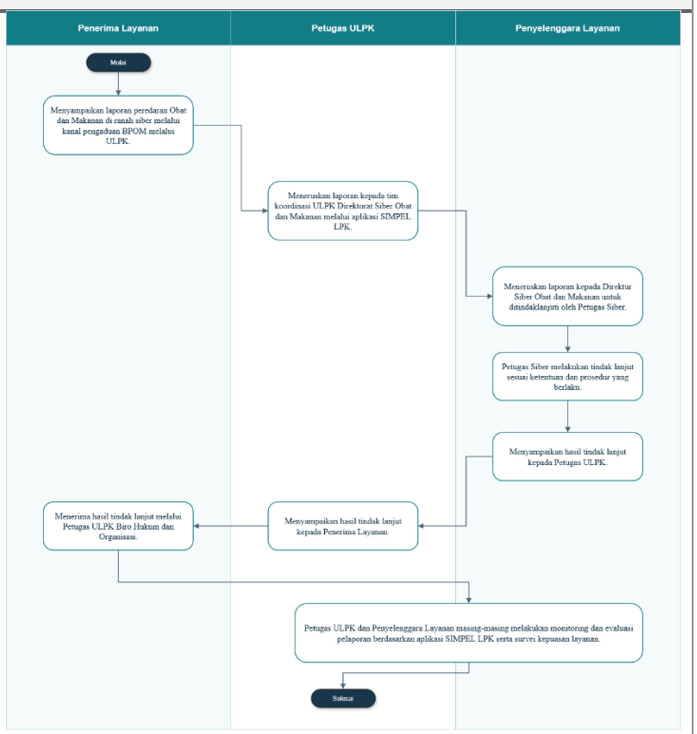
No.	Komponen	Uraian
		dan kerahasiaan barang bukti elektronik, informasi elektronik, dan/atau dokumen elektronik yang diperiksa.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Standar Pelayanan Tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) BPOM

Tabel 4. Standar Pelayanan Tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) BPOM

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon sebagai pelapor merupakan masyarakat yang menyampaikan informasi, pertanyaan, dan/atau pengaduan terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2. Laporan masyarakat diterima dan diteruskan oleh Petugas ULPK kepada tim koordinasi ULPK Direktorat Siber Obat dan Makanan melalui aplikasi SIMPEL LPK. 3. Laporan yang disampaikan berkaitan dengan peredaran Obat dan Makanan di ranah siber.

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

No.	Komponen	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	3. Jam Pelayanan Pelayanan dilaksanakan pada hari kerja, yaitu Senin s.d. Jumat: pukul 08.00 s.d. 15.00 WIB (tidak ada jam istirahat); Jam pelayanan tidak berlaku pada hari Sabtu, Minggu, hari libur nasional, dan/atau cuti bersama. 4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak laporan diterima oleh Direktorat Siber Obat dan Makanan melalui aplikasi SIMPEL LPK sampai dengan hasil tindak lanjut disampaikan kepada Petugas ULPK. b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan mutu baku yang tercantum dalam Pedoman dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. c. Dalam hal diperlukan data dan/atau informasi tambahan untuk melakukan tindak lanjut, penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan

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

No.	Komponen	Uraian
		ketentuan dan prosedur yang berlaku.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif kepada pelapor.
5	Produk Pelayanan	Hasil tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber yang disampaikan melalui ULPK Badan Pengawas Obat dan Makanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan/atau apresiasi terkait layanan Tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber dari ULPK dapat disampaikan oleh Penerima Layanan melalui Petugas Siber/PIC layanan pada media layanan yang ditetapkan oleh Direktorat Siber Obat dan Makanan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis atau langsung via: 1. Alamat: Direktorat Siber Obat dan Makanan Gedung Batik Lantai 3, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 2. WhatsApp: +62 895-4295-31155 3. Email: direktorat.siber@pom.go.id; pengaduan.siber@pom.go.id 4. HaloBPOM 1500533, 5. ULPK BPOM: https://ulpk.pom.go.id/, 6. Sang Integritas: https://sangintegritas.pom.go.id/, 7. KOPER OMA: https://siber.pom.go.id/storage/infografis/infografisDirektorat-Siber---BPOM-1788236378661.png, 8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) https://www.lapor.go.id/.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

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

No.	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820). 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. 5. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2017 tentang Peningkatan Efektivitas Pengawasan Obat dan Makanan. 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022. 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026. 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan

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

No.	Komponen	Uraian
		Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2025.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan meliputi: 1. Piranti keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) pada perangkat komputer; 2. Aplikasi SIMPEL LPK; 3. Kertas kerja; 4. Printer; 5. Alat komunikasi; 6. Jaringan internet; dan 7. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara layanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang layanan terkait; 2. Memahami Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan; 3. Memahami mekanisme tindak lanjut laporan masyarakat terkait peredaran Obat dan Makanan di ranah siber; 4. Memahami penggunaan aplikasi SIMPEL LPK dalam pengelolaan pelaporan; 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan tindak lanjut laporan; 6. Memiliki integritas dan perilaku profesional, independen, jujur, dan obyektif dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Wajib menjaga kerahasiaan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, kecuali diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam memberikan pelayanan dilakukan melalui supervisi oleh penanggung jawab tim koordinasi ULPK Direktorat Siber Obat dan Makanan.

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

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan penugasan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kewenangan yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan Pedoman Operasi Siber Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dan SOP beserta dokumen pendukung operasional lainnya, dengan memperhatikan kerahasiaan informasi laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

VI. Sistem Pemberian Kompensasi

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan kondisi tersebut dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan hasil evaluasi, pengaduan, atau mekanisme pengawasan yang berlaku, **Penerima Layanan dapat diberikan kompensasi berupa prioritas dalam penyelesaian permasalahan atau layanan yang terdampak**, sesuai dengan jenis dan kondisi ketidaksesuaian pelayanan.

Pemberian kompensasi dilaksanakan berdasarkan hasil verifikasi dan/atau evaluasi terhadap ketidaksesuaian pelayanan serta memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Oktober 2026
DIREKTUR SIBER OBAT DAN MAKANAN,

ABDURROCHMAN INDRAJAYA SUKMA

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