

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BULELENG
NOMOR : HK.02.02.22B.22B4.01.23.20

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BULELENG

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka menuju Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu disusun Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng;

b. Kebutuhan standar pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di atas perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng tentang Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng.

Mengingat : 1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan

3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarana Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan ...

17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
24. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
25. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.05.21.216 tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
26. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
27. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
28. 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;

29. Peraturan ...

29. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan kedua atas peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
30. Keputusan MenPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BULELENG TENTANG STANDAR LAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG TAHUN 2023
- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Buleleng sebagaimana terlampir
- Kedua : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal dan akan dilakukan perubahan/ perbaikan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Buleleng

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN 1

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA
POM DI KABUPATEN BULELENG
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN
BULELENG TAHUN 2023

Nomor : HK.02.02.22B.22B4.01.23.20

Tanggal : 02 Januari 2023

A. Pelaksanaan dan Jenis Pelayanan

Pelaksanaan dan Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Buleleng meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen.

B. Jadwal Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen

1. Telepon/Tatap Muka di Kantor Loka POM di Kabupaten Buleleng

a. Hari Kerja

Senin - Kamis	Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WITA
	Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.30 WITA
Jumat	Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WITA
	Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.00 WITA
Keterangan			Tanpa Istirahat

b. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/ keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll), pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

c. Selasa di Gudang Farmasi Kabupaten Jembrana

Jadwal pelayanan hari Selasa pukul 10.00-15.00 WITA atau sesuai perjanjian. Apabila petugas berhalangan, layanan dialihkan melalui pelayanan secara online.

d. Ketentuan baju seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	SENIN	Seragam Biru Navy
2.	SELASA	Seragam Khaki
3.	RABU	Seragam Putih Khaki
4.	KAMIS	Pakaian Adat
5.	JUMAT	Batik Bebas

2. Short Messaging Services (SMS) / Whatsapp / Surat/ Email / Media Sosial

a. Hari Kerja

Senin - Kamis	Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WITA
	Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.30 WITA
Jumat	Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WITA
	Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.00 WITA
Keterangan			Tanpa Istirahat

b. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan online dilaksanakan melalui *Short Messaging Services* (SMS) / *Whatsapp* / Surat / Email / Media Sosial.

4. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

C. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Keamanan : 3 orang
2. Reception : 1 orang
3. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang

D. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Mampu berkomunikasi yang baik
2. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
4. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

E. Tempat dan Media Pelayanan

- **LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG (setiap hari kerja)**
Jl. Gunung Agung No. 8, Singaraja - 81117
TELP./FAX : (0362) 3306355
- **Kantor Gudang Farmasi Kabupaten Buleleng**
(setiap hari Selasa atau dengan perjanjian)
Jl. Mayor Sugianyar, Dauh Waru, Kec.Jembrana, Kab. Jembrana
- **E-mail :**
loka_buleleng@pom.go.id ; lokapombuleleng@gmail.com
- **Website :**
www.pom.go.id
www.klubpompi.pom.go.id
- **Media Sosial :**
Whatsapp : 081911500533
Facebook : Loka POM di Buleleng
Fanpage : Loka POM di Buleleng
Twitter : @bpom.buleleng
Instagram : @bpom.buleleng
Youtube : Loka POM di Buleleng

F. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan, *front office* dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (*thermogun*, tempat cuci tangan, *Hand sanitizer*, tissue, tempat sampah)
2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
3. Ruang Konsultasi
4. Ruang Tunggu
5. Meja dan Kursi Pelayanan
6. Area bermain anak
7. Ruang Laktasi

8. Kotak Saran
9. Komputer
10. Televisi dengan video Pelayanan publik
11. Toilet
12. Tempat parkir motor dan mobil
13. Air minum, kopi, teh, permen dan snack untuk customer
14. Wi-Fi
15. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
16. Banner WhistleBlower dan Alur Layanan
17. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
18. Buku/ Majalah terkait obat dan Makanan
19. Lemari pajang produk
20. Lemari/ rak buku

Ditetapkan di : Buleleng

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BULELENG



Rai Gunawan, S.Farm., Apt.