

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN DHARMASRAYA

NOMOR : HK.02.02.6B.6B4.11.23.43 TAHUN 2023

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN DHARMASRAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
DHARMASRAYA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan (Jabatan Pimpinan Organisasi Penyelenggara) Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat

dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN DHARMASRAYA
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Penerbitan Sertifikat/ Rekomendasi sarana produksi/ distribusi Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan yang berlaku
 - b. Layanan informasi dan pengaduan di bidang Obat dan Makanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. stakeholder; dan
 - d. aparat pengawasan,
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
4. Obat dan Makanan adalah obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan.
5. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
8. Kepala Loka adalah Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya

Pasal 2

1. Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Dharmasraya wajib dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Standar Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi BPOM, yang bersifat:
3. penyusunan dan penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan sebelum beredar dan pengawasan selama beredar;
 - a. pelaksanaan pengawasan sebelum beredar dan pengawasan selama beredar; dan
 - b. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan Obat dan Makanan.
4. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi:
 - a. Organisasi Penyelenggara Loka POM di Kabupaten Dharmasraya;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan,
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 3

Standar Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terdiri atas:

- a. Penerbitan rekomendasi /keputusan pemenuhan aspek Cara Produksi yang Baik dalam rangka izin edar produk Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu;
- b. Konsultasi di bidang pengawasan Obat dan Makanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Standar Pelayanan penerbitan rekomendasi/ keputusan pemenuhan aspek Cara Produksi yang Baik dalam rangka izin edar produk Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu;

(1) Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a terdiri atas:

- a. Rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPOTB (tahap1, 2 dan 3) dalam rangka pendaftaran produk Obat Tradisional (OT)
- b. Rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPKB dalam rangka pendaftaran produk kosmetik.
- c. Rekomendasi penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) untuk produsen pangan olahan yang tergolong Usaha Besar, Usaha Menengah dengan Risiko Produk Rendah dan Sedang.
- d. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Produsen Pangan Olahan yang tergolong Usaha Mikro dan Usaha Kecil dengan risiko Produk Rendah dan Sedang.
- e. Hasil pemeriksaan PBF dan evaluasi CAPA di sarana peredaran.
- f. Hasil pemeriksaan obat tradisional/suplemen Kesehatan dalam rangka pendaftaran produk impor OT, Kosmetik, Suplemen Kesehatan.
- g. Penerbitan SKI/SKE produk dan bahan obat, obat tradisional, suplemen Kesehatan, kosmetik dan pangan olahan.
- h. Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *special access scheme* obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetik dan pangan olahan.

(2) Standar Pelayanan konsultasi di bidang pengawasan Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b terdiri atas:

- a. konsultasi norma, standar, prosedur,dan kriteria di bidang obat, narkotika, psikotropika,

- prekursor, dan zat adiktif;
- b. konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika;
 - c. konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pangan olahan;
 - d. konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik;
 - e. konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan;
 - f. pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan; dan

Pasal 5

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 terdiri atas:
 - a. proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. proses pengelolaan pelayanan.
- (2) Proses penyampaian pelayanan sebagaimana maksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.
- (3) Proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan

- pelayanan; dan
- h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 ditetapkan oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya
- (2) Format keputusan pimpinan Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya mengenai Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 7

- (1) Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) wajib dipublikasikan pada media publikasi dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Pemantauan dan evaluasi secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan melibatkan unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengaduan masyarakat.

Pasal 8

- (1) Loka POM di Kabupaten Dharmasraya wajib melakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyusunan, penetapan, serta pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara.

Pasal 9

- (1) Permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya harus dilakukan sendiri oleh Pemohon.
- (2) Dalam hal permohonan dilakukan oleh pimpinan perusahaan/industri, Pemohon harus berasal dari pimpinan perusahaan /industri yang bersangkutan dan memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pimpinan perusahaan/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat menunjuk dan/atau memberikan kuasa kepada karyawan di lingkungan perusahaan/industri yang bersangkutan untuk mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM harmasraya.
- (4) Karyawan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan Pelayanan Publik yang diajukan.
- (5) Pimpinan perusahaan/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang menggunakan pihak perantara dalam proses pengajuan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.
- (6) Permohonan dalam rangka Pengujian produk wajib melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Loka POM di Kabupaten Dharmasraya seperti pada lampiran II.

Pasal 10

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara Loka POM di Kabupaten Dharmasraya menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.
- (3) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara

luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat.

- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV.

Pasal 11

- (1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Dharmasraya, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan
 - b. Permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya kepada:
- a. Unit kerja yang mempunyai tugas pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pengawasan Obat dan Makanan; atau
 - b. Organisasi Penyelenggara Loka POM di Kabupaten Dharmasraya.

Pasal 12

Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Dharmasraya ini mulai berlaku pada tanggal

ditetapkan dan akan ditinjau Kembali apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Dharmasraya

Pada tanggal 10 November 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN DHARMASRAYA,



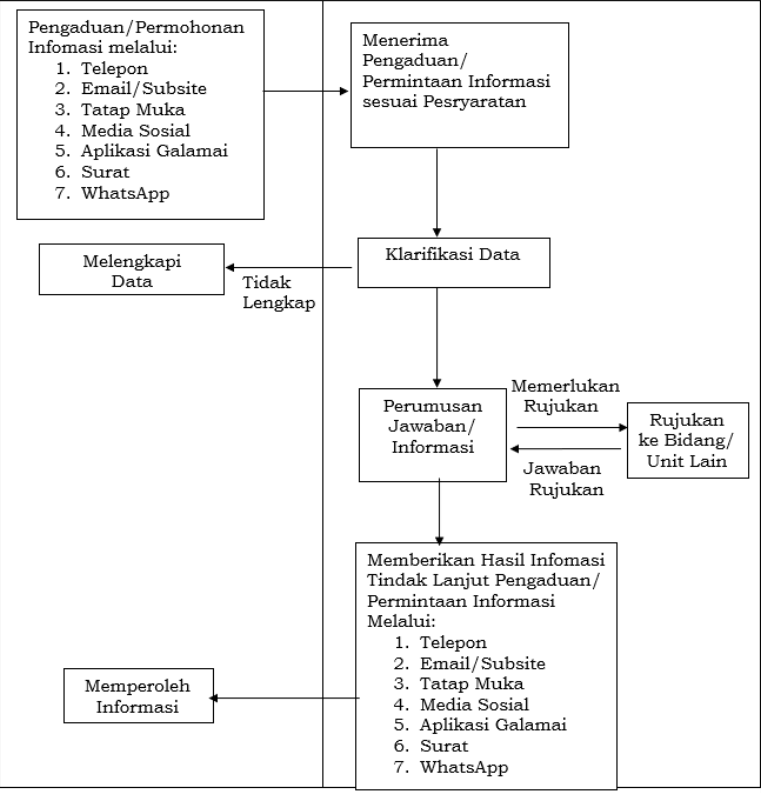
ASRIANTO

LAMPIRAN I

Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat
dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya
Nomor HK.02.02.6B.6B4.11.23.43 Tahun 2023
Tanggal 10 November 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN DHARMASRAYA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>b. Identitas produk yang diadukan;</p> <p>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon / email/ whatsapp/ media sosial</p> <p>b. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja</p> <ul style="list-style-type: none">- Senin-Kamis: Pelayanan jam 08.00 WIB s/d 16.30 WIB,- Jumat: Pelayanan jam 08.00 WIB s/d 16.00 WIB <p>(Tidak ada waktu istirahat, istirahat petugas dilaksanakan secara bergantian)</p>
		<ul style="list-style-type: none">- Layanan diluar jam kerja (masih di hari kerja) dapat dilakukan melalui perjanjian dengan petugas layanan- Layanan diluar hari kerja/hari libur dapat dilakukan pada kondisi

		<p>tertentu (Kejadian Luar Biasa (KLB) atau kasus : on call</p> <p>- Layanan secara online : 24 jam</p> <p>c. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>d. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian/bidang terkait</p> <p>e. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p> <p>Prosedur Layanan Informasi dan Pengaduan</p>  <pre>graph TD A["Pengaduan/Permohonan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Email/Subsite 3. Tatap Muka 4. Media Sosial 5. Aplikasi Galamai 6. Surat 7. WhatsApp"] --> B["Menerima Pengaduan/ Permintaan Informasi sesuai Pesyaratan"] B --> C["Klarifikasi Data"] C -- "Tidak Lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C --> E["Perumusan Jawaban/ Informasi"] E -- "Memerlukan Rujukan" --> F["Rujukan ke Bidang/ Unit Lain"] F -- "Jawaban Rujukan" --> E E --> G["Memberikan Hasil Infomasi Tindak Lanjut Pengaduan/ Permintaan Informasi Melalui: 1. Telepon 2. Email/Subsite 3. Tatap Muka 4. Media Sosial 5. Aplikasi Galamai 6. Surat 7. WhatsApp"] G --> H["Memperoleh Informasi"]</pre>
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
4.	Biaya/Tarif	Untuk layanan Informasi dan Pengaduan tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Dharmasraya, Jl. Lintas Sumatera Km. 5 Siakabau, Kec. Pulau Punjung, Kab. Dharmasraya 27573 b. Telepon : (0754) 7511797 c. Whatsapp : d. Email : loka_dharmasraya@pom.go.id e. Facebook : bpom.dharmasraya f. Instagram : bpom.dharmasraya g. Twitter : @bpom_dharmasraya h. Kotak saran i. Subsite : dharmasraya.pom.go.id j. Halo BPOM 150053
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>Layanan Informasi dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

		<p>Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. 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);4. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik;5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Komisi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No.HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di
--	--	---

		<p>Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/118/MEPAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan Publik yang difasilitasi dengan Air Conditioner (AC)</p> <p>2. Meja Pelayanan Publik</p> <p>3. Meja Layanan PPID</p> <p>4. Ruang Tunggu Pelayanan Publik</p> <p>5. Akses Jalan Disabilitas</p> <p>6. Ruang Laktasi</p> <p>7. Tempat Bermain Anak</p> <p>8. Maklumat Pelayanan</p>

		<div>9. Sistem Antrian (Mesin antrian otomatis)</div> <div>10. Umpan Balik Pelanggan Online</div> <div>11. Kotak Saran</div> <div>12. Informasi Tarif biaya pengujian</div> <div>13. Toilet</div> <div>14. Tempat sampah</div> <div>15. Musholla</div> <div>16. Televisi</div> <div>17. Charging Station</div> <div>18. Wifi</div> <div>19. Air mineral</div> <div>20. Permen</div> <div>21. Teh dan Kopi</div> <div>22. Payung</div> <div>23. Kacamata Baca</div> <div>24. Tempat Parkir</div> <div>25. Mesin Fotokopi</div>
3.	Kompetensi Pelaksana	<div>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</div> <div>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</div> <div>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait Obat dan Makanan</div>
4.	Pengawasan Internal	<div>a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM</div> <div>b. Dilaksanakan secara terus menerus;</div> <div>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</div> <div>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</div> <div>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</div> <div>f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi</div> <div>Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat</div>

		dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	Layanan Informasi dan pengaduan : 9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diselenggarakan di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Dharmasraya dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ol style="list-style-type: none">a. jenis pelayanan;b. waktu penyelesaian layananc. biaya/tarif layanand. produk layanan.2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;yang berlaku4. Setiap pelaksanaan layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Dharmasraya diberikan perlakuan sesuai standar pelayanan untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.b. Pengawasan ruang layanan publik dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8.	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan audit internal dan

	<p>Kinerja Pelaksana</p>	<p>eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none">1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana layanan secara periodik setiap satu bulan sekali.3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Dharmasraya sekali tiga bulan (triwulan)5) Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Dharmasraya yang dilaksanakan setiap tahun;6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; <p>Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan</p>
--	--------------------------	---

LAMPIRAN II

Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya

Nomor HK.02.02.6B.6B4.11.23.43 Tahun 2023

Tanggal 10 November 2023



MAKLUMAT PELAYANAN

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya

Nomor : HM.01.6B.6B4.05.23.06

Dengan ini Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Dharmasraya menyatakan :

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan ;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan

Dharmasraya, 31 Mei 2023

Kepala Loka POM di Kab. Dharmasraya



Drs. Asrianto, Apt, MM