

2023

# Standar Pelayanan

LOKA POM DI KABUPATEN TANGERANG

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN**  
**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa 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 tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Obat dan Makanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

## B. Tujuan dan Sasaran

Maksud dan Tujuan dilaksanakan Standar Pelayanan Publik adalah :

1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tangerang
2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tangerang
4. Mewujudkan proses pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **2.1. Komponen Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

#### **A. Service Delivery**

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

##### **1. Persyaratan**

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan

##### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Prosedur pelayanan merupakan

proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayan

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. Manufacturing**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

2. Sarana Prasarana/Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

5. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;

6. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## 2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Tangerang adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. 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;
14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.12.11.1005 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
18. 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;
19. 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;
20. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

### **2.3. Pelaksanaan Pelayanan**

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tangerang yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen

#### **A. Maklumat Pelayanan**

*"Dengan ini, kami Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tangerang menyatakan: Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan"*

## **B. Jenis Pelayanan**

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- b. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap (Loka POM di Kabupaten Tangerang melaksanakan inspeksi dan mengeluarkan rekomendasi)
- c. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) secara Bertahap Golongan A (Loka POM di Kabupaten Tangerang melakukan evaluasi permohonan dan evaluasi sarana)
- d. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan B (Loka POM di Kabupaten Tangerang melakukan evaluasi permohonan dan evaluasi sarana)
- e. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika (penerbitan rekomendasi oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Tangerang)
- f. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dalam rangka pendaftaran

## **C. Jadwal Pelayanan**

Mengacu pada Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Jadwal Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tangerang yaitu:

- a. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.30 – 16.00 WIB

Hari Jumat : Pukul 08.30 – 15.30 WIB

- b. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.30 – 16.00 WIB

Hari Jumat : Pukul 08.30 – 15.30 WIB

#### **D. Tempat Pelayanan**

Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tangerang :  
Griya Idola Industrial Park Blok AB 1, Jl. Raya Serang Km.12, Bitung  
Jaya, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710

Email : [lokapom.kabtangerang@gmail.com](mailto:lokapom.kabtangerang@gmail.com)

[loka\\_tangerang@pom.go.id](mailto:loka_tangerang@pom.go.id)

Telpo : 0822-9735-3635 / 0811-9760-079

WhatsApp/SMS : 0822-9735-3635

WhatsApp Bot : 0811-9760-079

Instagram : @bpom.tangerang

Facebook : bpom.tangerang

Twitter : @bpomtangerang

Surat : Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di  
Kabupaten Tangerang. Griya Idola Industrial Park Blok AB 1, Jl. Raya  
Serang Km.12, Bitung Jaya, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang,  
Banten 15710

**BAB III**  
**KOMPONEN**  
***SERVICE DELIVERY***

**3.1 Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
1.	Persyaratan	a. Identitas Konsumen b. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada) c. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)	1. Data surat pengaduan, meliputi: a. Nomor dan tanggal agenda b. Tanggal surat pengaduan c. Kategori d. Perihal 2. Identitas pelapor, meliputi: b. Nama c. Alamat d. Pekerjaan e. Kabupaten/kota f. Provinsi g. Kategori pelapor 3. Identitas terlapor, meliputi: a. Nama b. NIP/NRP c. Alamat d. Jabatan e. Instansi Terlapor

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
			<p>f. Kategori Instansi</p> <p>4. Lokasi kasus, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kabupaten/Kota</li> <li>b. Provinsi</li> <li>c. Negara</li> </ul>
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/ media sosial/surat/layanan whatsApp</li> <li>b. Penerimaan permintaan informasi</li> <li>c. Pemberian informasi kepada konsumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/ media sosial/surat/layanan whatsApp</li> <li>b. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi</li> <li>c. Pemberian informasi kepada konsumen</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
	Jenis Layanan		
	A.	Dinyatakan lengkap	
	1. Telepon	1 HK	5 HK untuk permintaan informasi bersifat normative
	2. Email/Website/ Surat		

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
3.	Media Sosial		- 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		- 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan
5.	Tatap Muka		
B.		Belum lengkap	
1.	Telepon	Konsumen diminta untuk melengkapi data	- Jika data dinyatakan tidak lengkap maka pelapor diminta untuk melengkapi data. Jika dalam 10 (sepuluh) Hari Kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan
2.	Email/Website/ Surat		
3.	Media Sosial		
4.	Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
5.	Tatap Muka		- Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		dinyatakan sebagai laporan baru.	
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya	
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen	Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Tatap Muka : Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tangerang. Griya Idola Industrial Park Blok AB 1, Jl. Raya Serang Km.12, Bitung Jaya, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710</p> <p>Telpon : 0822-9735-3635 / 0811-9760-079</p> <p>SMS/WhatsApp: 0822-9735-3635</p> <p>WhatsApp Bot : 0811-9760-079</p> <p>Email : <a href="mailto:lokapom.kabtangerang@gmail.com">lokapom.kabtangerang@gmail.com</a>, <a href="mailto:loka_tangerang@pmri.go.id">loka_tangerang@pmri.go.id</a></p> <p>Instagram : @bpom.tangerang</p> <p>Twitter : @bpomtangerang</p> <p>Facebook : @bpom.tangerang</p> <p>Surat : Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tangerang. Griya Idola Industrial Park Blok AB 1, Jl. Raya Serang Km.12, Bitung Jaya, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710</p>	
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>			
1.	Dasar Hukum		

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>	

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		<p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>13. 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;</p> <p>14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.12.11.1005 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>	

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		18. 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; 19. 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; 20. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik.	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Layanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak Saran 5. Komputer 6. Ruang Tunggu 7. Rak Edukasi 8. Toilet 9. Musholla 10. Area Bermain Anak 11. TV Edukasi 12. Port Charger	
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 3. Mampu mengoperasikan komputer	

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.	
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Tangerang	
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Loka POM di Kabupaten Tangerang	
8.	Evaluasi Kinerja	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.	

**BERITA ACARA**  
**HASIL KESEPAKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK**  
**TERKAIT STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**LOKA POM DI KABUPATEN TANGERANG**

Pada hari ini Jumat tanggal Dua Puluh Enam bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Terkait Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tangerang yang dihadiri oleh peserta yang terdiri dari sebagaimana daftar peserta terlampir. Dengan hasil sebagai berikut:

**Setelah memperhatikan, mendengarkan dan mempertimbangkan:**

1. Arahan oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Tangerang M. Sony Mughofir S.Si, dengan menyampaikan bahwa Forum Konsultasi Publik merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas antara lain: rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pemaparan Draft Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kabupaten Tangerang yang meliputi:
  - Persyaratan
  - Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - Jangka waktu pelayanan
  - Biaya/Tarif
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - Dasar Hukum
  - Sarana dan Prasarana
  - Jumlah Pelaksana
  - Kompetensi Pelaksana
  - Jaminan Pelayanan
  - Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  - Evaluasi Kinerja Penyelenggara

3. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Konsultasi Publik terhadap draft yang dipaparkan sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan kelompok, maka pada

Hari, Tanggal : Jumat, 26 Mei 2023  
Pukul : 08.00 – 12.00 WIB  
Tempat : Aula PSC 119 Kabupaten Tangerang

#### MENYEPAKATI

4. Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Tangerang, sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, Loka POM di Kabupaten Tangerang berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

- Dibuatkan diagram untuk memudahkan pemberian informasi alur pelayanan
- Meningkatkan pengawasan pangan jajanan anak sekolah yang ditemukan banyak mengandung bahan berbahaya
- Meningkatkan pengawasan obat dan kosmetik yang beredar di masyarakat
- Bersinergi untuk melakukan edukasi kepada pers terkait pengawasan obat dan makanan
- Timeline tindak lanjut pemeriksaan inspeksi
- Edukasi terkait pangan yang wajib izin edar kepada pelaku usaha produksi dan distribusi pangan

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kabupaten Tangerang, 26 Mei 2023

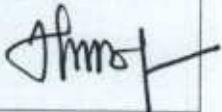
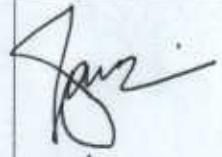
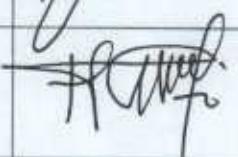
Kepala Loka POM di Kabupaten Tangerang



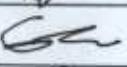
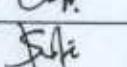
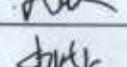
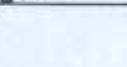
M. Sony Mughofir, S.Si.

MEWAKILI PESERTA FORUM KONSULTASI PUBLIK  
TERKAIT STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA POM DI KABUPATEN TANGERANG

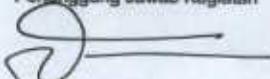
Kabupaten Tangerang, 26 Mei 2023

No	Nama	Unsur/ Perwakilan	Jabatan/ Instansi/ Alamat	Tanda Tangan
1.	Desi Tirtawati, S.Farm., Apt.	Dinas Kesehatan	Kepala Seksi Farmasi dan Pengawasan Keamanan Pangan	
2.	Feronia Reni Cyrena Santoso, M.S.Farm	Akademisi	Kepala Program Studi Farmasi Universitas Peltia Harapan	
3.	Sri Mulyo	Media/ Wartawan	Ketua Persatuan Wartawan Indonesia Kabupaten Tangerang	
4.	Ade Marudin	Pelaku Usaha	PT Lulu Group Retail (Lulu Hypermarket BSD)	
5.	Muhti Yanuarsih	Pelaku Usaha	PT. Bahagia Idkho	

DAFTAR HADIR PESERTA  
FORUM KOMUNIKASI PUBLIK STANDAR PELAYANAN  
Kabupaten Tangerang, 26 Mei 2023

NO	Nama	Jenis Kelamin (P/L)	Instansi / Unit Kerja / Organisasi	Jabatan	Nomor HP	Tanda Tangan
						26 Mei 2023
1	Ade. M	L	PT Lulu Group	Legal	081586902301	
2	Mohamad Ghifar	L	PT. Eka Jaya Internasional	APJ	0853 1029 7926	
3	Imasri Satriani	P	Loka POM di k. Tangerang	PTM Pertama	0857 2582 6517	
4	Lina Hanifah	P	Loka POM di Kab. Tgr	PFM Pertama	089676636700	
5	Dwi Budi N.	L	PT. Telekomunikasi Indonesia	HRGA	081519843410	
6	Muhibi Yanuarah	P	PT. Bahagia Global	Man. QC.	081310002865	
7	Nada Telia Rahman	P	Loka POM di Kab. Tangerang	PFM	081313552938	
8	Ferencia R	P	Univ. Petru Karoff	Kaprodi	089655327518	
9	Sistera	P	masyarakat	Masyarakat	087773669111	
10	Hani	P	Masyarakat	Masyarakat	082246896737	
11	Sri Nur Yv	L	PCW I	KETUA	081210770076	
12	Desi Tirtawati	P	Dinkes	Adminker	081285541893	
13	HUDAYTA	L	masyarakat	masyarakat	08129291426	
14	Bahrudin	L	Masyarakat	Masyarakat	0822589121795	
15	Roxpi	L	—	Masyarakat	081322830615	
16	HERI	L	Loka POM TGR	PPNPW	087787547195	
17	Rasita	P	masyarakat	Masyarakat	087741700688	
18	Deni. S.S	P	masyarakat	Masyarakat	0852 1060718	
19	Jeni	P	masyarakat	Masyarakat	0827687485	
20	Yuyun.	P	masyarakat	Masyarakat	0815738114	

Penanggung Jawab Kegiatan

  
 M. Sony Mughofir, S.Si  
 NIP.198606202009121005