

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Persyaratan Pelayanan

Identitas Pelapor
Identitas Produk

- Pertanyaan / Masalah Konsumen
- Informasi Pendukung
- Lokasi dan Waktu

Jangka Waktu Penyelesaian

Datang langsung : 1 (satu) jam
sejak permintaan informasi
disampaikan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Pengaduan/Permintaan Informasi langsung, tidak langsung (telpon/fax/pesan/e-mail/Halo Infokom)
- Penerimaan pengaduan / Pemberian informasi
- Tindak lanjut jika diperlukan Informasi konsumen



Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

Informasi yang dibutuhkan/
penerimaan pengaduan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633
- Telepon : (0536) 3230770
- Fax. : (0536) 3230770 / (0536) 3221096
- email : ulpkbpomplkry@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN BBPOM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Dasar Hukum

Peraturan Badan POM
Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar
Pelayanan di Lingkungan Badan
Pengawas Obat dan Makanan

Kompetensi Pelaksana

- SDM yang memiliki pengetahuan tugas pokok fungsi Badan POM
- SDM yang memiliki pengetahuan proses perijinan obat dan makanan

Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas

- Ruang tunggu, AC, kursi/sofa, meja
- Komputer dan akses internet (Wifi)
- Televisi, bahan bacaan
- Tempat bermain anak
- Ruang Laktasi
- Toilet umum/difabel
- Fotokopi
- Minuman kopi/teh
- Kursi roda dan tongkat penyangga

Pengawasan Internal

- Supervisi atasan langsung
- Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan, fungsional oleh Inspektorat
- Dilaksanakan secara kontinyu

Jaminan Pelayanan

6 Jaminan Pelayanan Informasi
diberikan dengan cepat, tepat, lengkap
dan dapat dipertanggungjawabkan

Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Informasi yang diberikan dijamin
keabsahannya

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun,
selanjutnya dilakukan tindakan
perbaikan untuk menjaga dan
meningkatkan kinerja pelayanan

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KETIGA BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Persyaratan Pelayanan

- Surat Permohonan (Identitas Pengirim sampel, tujuan pengujian)
- Sampel dan identitasnya
- Slip Pembayaran

Jangka Waktu Penyelesaian

1 s/d 20 Hari Kerja sejak dilakukan pembayaran PNBPNBP

Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah No. 32/2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Mengajukan permohonan
- Verifikasi
- Pembayaran
- Penyerahan sampel
- Pelaksanaan pengujian
- Penerbitan Sertifikat hasil uji

Produk Pelayanan

Sertifikat Hasil Uji

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633
- Telepon : (0536) 3230770
- Fax. : (0536) 3230770 / (0536) 3221096
- email : ulpkbpomplkry@gmail.com



Si **TIMO**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KETIGA BBPOM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah No. 32/2017
tentang Jenis dan Tarif atas Jenis
Penerimaan Negara Bukan Pajak yang
Berlaku pada Badan POM

Kompetensi Pelaksana

- SDM yang memiliki pengetahuan tugas pokok fungsi Badan POM
- SDM yang memiliki pengetahuan proses pengujian obat dan makanan

Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas

- Ruang tunggu, AC, kursi/sofa, meja
- Komputer dan akses internet (Wifi)
- Televisi, bahan bacaan
- Tempat bermain anak
- Ruang Laktasi
- Toilet umum/difabel
- Fotokopi
- Minuman kopi/teh
- Kursi roda dan tongkat penyangga

Pengawasan Internal

- Supervisi atasan langsung
- Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan, fungsional oleh Inspektorat
- Dilaksanakan secara kontinyu

Jaminan Pelayanan

Pengujian laboratorium dilakukan di laboratorium terakreditasi dan dapat dipertanggungjawabkan akurasi dan validasinya

Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Sertifikat hasil uji yang diberikan
dijamin keabsahannya

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun,
selanjutnya dilakukan tindakan
perbaikan untuk menjaga dan
meningkatkan kinerja pelayanan

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENDAMPINGAN PENDAFTARAN PRODUK BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Persyaratan Pelayanan

- Rekomendasi Pemenuhan Cara Produksi yang Baik
- Rancangan Label
- Dokumen terkait produk dan hasil uji produk

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Menyepakati jadwal pendampingan
- Verifikasi administrasi
- Pendaftaran Perusahaan (elektronik)
- Pengiriman berkas pendaftaran

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633
- Telepon : (0536) 3230770
- Fax. : (0536) 3230770 / (0536) 3221096
- email : ulpkbpomplkry@gmail.com



Jangka Waktu Penyelesaian

Menyesuaikan dengan waktu pemohon dan proses pendaftaran

Biaya/Tarif

Tidak dikenakan biaya

Produk Pelayanan

Pendampingan pendaftaran pangan olahan MD

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PENDAMPINGAN PENDAFTARAN PRODUK BBPOM DI PALANGKA RAYA

SK Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya No. HK.02.02.21A.21A4.04.23.1015
tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palangka Raya

Dasar Hukum

Peraturan Badan POM
Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar
Pelayanan di Lingkungan Badan
Pengawas Obat dan Makanan

Kompetensi Pelaksana

- SDM yang memiliki pengetahuan tugas pokok fungsi Badan POM
- SDM yang memiliki pengetahuan dasar perizinan obat dan makanan

Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas

- Ruang tunggu, AC, kursi/sofa, meja
- Komputer dan akses internet (Wifi)
- Televisi, bahan bacaan
- Tempat bermain anak
- Ruang Laktasi
- Toilet umum/difabel
- Fotokopi
- Minuman kopi/teh
- Kursi roda dan tongkat penyangga

Pengawasan Internal

- Supervisi atasan langsung
- Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan, fungsional oleh Inspektorat
- Dilaksanakan secara kontinyu

Jaminan Pelayanan

Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan dan dibuatnya inovasi UMKM Berdikari untuk memudahkan pelayanan

Jumlah Pelaksana

1 (satu) orang

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan