

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA TASIKMALAYA**

NOMOR HK.02.02.15B.15B4.03.23.35

TENTANG

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA TASIKMALAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA

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 (Organisasi Penyelenggara).

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 Pemberdayaan 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).

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LOKA POM DI KOTA TASIKMALAYA.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu adalah Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan;
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : T A S I K M A L A Y A

Pada tanggal : 21 MARET 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA TASIKMALAYA



JAJAT SETIA PERMANA, APT., M.SI.

NIP. 19800815 200501 1 001

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KOTA TASIKMALAYA

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 Kota Tasikmalaya.
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 Kota Tasikmalaya.
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/Apresiasi

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 dan/atau 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 Pelaksana

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

2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Tasikmalaya 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. 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;
13. 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;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
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 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
17. 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;
18. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
19. 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).

2.3. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kota Tasikmalaya yang meliputi Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.

A. Maklumat Pelayanan

“Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya 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.”

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kota Tasikmalaya adalah Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.

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 Kota Tasikmalaya yaitu:

a. Layanan Tatap Muka

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIB

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB

b. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIB

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB

D. Baju Seragam Petugas Layanan

- a. Hari Senin mengenakan pakaian berwarna biru navy, rok/celana berbahan kain berwarna gelap, dan pin 5S;
- b. Hari Selasa mengenakan pakaian berwarna cokelat khaki, rok/celana berbahan kain berwarna cokelat muda dan pin 5S;
- c. Hari Rabu mengenakan pakaian berwarna putih, rok/celana berbahan kain berwarna cokelat khaki, dan pin 5S;
- d. Hari Kamis mengenakan pakaian dan rok/celana berbahan kain bebas dan rapih, serta pin 5S;
- e. Hari Jumat mengenakan pakaian Batik Nusantara dan pin 5S.

E. Tempat Pelayanan

Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya :
Jalan Dinding Ari Raya No.11, Perum Bumi Resik Panglayungan,
Kelurahan Panglayungan, Kecamatan Cipedes, Kota Tasikmalaya

Email : loka_tasikmalaya@pom.go.id

Telepon : (0265) 5305282

WhatsApp/SMS : 0821 30473577

Instagram : bpom.tasikmalaya
Facebook : Loka POM di Kota Tasikmalaya
Twitter : lokapomtasik
Subsite : lokapomtasikmalaya.id
Surat :

Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya. Jl.
Dinding Ari Raya No.11, Perum Bumi Resik Panglayungan, Kel.
Panglayungan, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Kode Pos 46134.

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
1.	Persyaratan	1. Identitas Konsumen/Pelapor; 2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada); dan 3. Informasi Pendukung, seperti lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan.	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permintaan informasi dan pengaduan secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/ media sosial/ surat/layanan whatsApp/media lain; 2. Penerimaan permintaan informasi/pengaduan; dan 3. Pemberian informasi kepada konsumen.	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
	Jenis Layanan		
	A. Dinyatakan lengkap		
	Telepon	Waktu penyelesaian layanan informasi ialah 1 HK, sedangkan waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan bentuk koordinasi. Selambat-lambatnya 5 HK untuk pengaduan bersifat normatif; 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan Tindak Lanjut lapangan.	
	Email/Website/ Surat		
	Media Sosial/ Media Lain		
	Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	Tatap Muka		
	B. Belum lengkap		
	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 Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.
	Email/Website/ Surat		
	Media Sosial/ Media Lain		
	Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	Tatap Muka		

4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Tatap Muka: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya. Jl. Dinding Ari Raya No.11, Perum Bumi Resik Panglayungan, Kel. Panglayungan, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya Telepon : (0265) 5305282 SMS/WhatsApp : 0821 30473577 Email : loka_tasikmalaya@pom.go.id Instagram : bpom.tasikmalaya Twitter : bpomtasikmalaya Facebook : Loka POM di Kota Tasikmalaya Subsite : lokapomtasikmalaya.id Surat : Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya. Jl. Dinding Ari Raya No.11, Perum Bumi Resik Panglayungan, Kel. Panglayungan, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Kode Pos 46134.
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. 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).
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. Tempat Parkir; 8. Referensi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kota Tasikmalaya dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan; 2. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kota Tasikmalaya.
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. 4. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	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 Kota Tasikmalaya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Tinjauan Manajemen; 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya



Jajat Setia Permana, Apt., M.Si.

MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA

MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TASIKMALAYA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : B-PI.06.06.15B.15B4.03.23.36

Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tasikmalaya 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.

Yang membuat pernyataan,
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Tasikmalaya



Jajat Setia Permana, Apt., M.Si.