

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

NOMOR HK.02.02.12B.12B4.03.23.180

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LOKA POM DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN TULANG BAWANG**

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 KABUPATEN TULANG BAWANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LOKA POM DI KABUPATEN TULANG BAWANG.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang 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 Informasi dan Pengaduan;
- 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 : Tulang Bawang
Pada tanggal : 24 Maret 2023
Kepala Loka POM di Kab. Tulang Bawang



ADJIS SANDJAYA, S.Si
NIP. 19840218 200912 1 002

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 Tulang Bawang.

2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan public kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan public diLoka POM di Kabupaten Tulang Bawang.
4. Mewujudkan proses pelayanan public 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 focus 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

Tatacara 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 pelayanan;

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

Tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Manufacturing

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasannya 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 Tulang Bawang 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 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 Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik

2.3. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan diLoka POM di Kabupaten Tulang Bawang

yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen

A. Maklumat Pelayanan

“Dengan ini, kami Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang 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 Tulang Bawang adalah Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen

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 Tulang Bawang yaitu:

a. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis	: Pukul 08.30 – 16.00 WIB
Istirahat	: 12.00 – 12.45 WIB
Hari Jumat	: Pukul 08.30 – 15.30 WIB
Istirahat	: 11.45 – 13.15 WIB

b. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis	: Pukul 08.30 – 16.00 WIB
Istirahat	: 12.00 – 12.45 WIB
Hari Jumat	: Pukul 08.30 – 15.30 WIB
Istirahat	: 11.45 – 13.15 WIB

D. Tempat Pelayanan

Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang : Jalan Cemara Komplek Pemda Kabupaten Tulang Bawang, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang – Lampung.

Telpon : (0726) 757-6600

WhatsApp/SMS : 0822-7849-9992

Instagram : @bpom.tulangbawang

Facebook : bpomtulangbawg

Twitter : @bpomtulangbwg

Surat : Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di
Kabupaten Tulang Bawang. Jalan Cemara Komplek Pemda
Kabupaten Tulang Bawang, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang
– Lampung 34611.

BAB III
KOMPONEN
SERVICE DELIVERY

3.1 Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan

No	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
1.	Persyaratan	<div>a. Identitas Konsumen</div> <div>b. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada)</div> <div>c. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diaduka n (jika ada)</div>	<div>1. Data surat pengaduan, meliputi: a. Nomor dan tanggal agenda b. Tanggal surat pengaduan c. Kategori d. Perihal</div> <div>2. Identitas pelapor, meliputi: a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan d. Kabupaten/kota e. Provinsi f. Kategori pelapor</div> <div>3. Identitas terlapor, meliputi: a. Nama b. NIP/NRP c. Alamat d. Jabatan e. Instansi Terlapor f. Kategori Instansi</div> <div>4. Lokasi kasus, meliputi: a. Kabupaten/Kota b. Provinsi c. Negara</div>
2.	Prosedur	a. Permintaan	a. Pengaduan

		informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/media sosial/surat/layanan n whatsApp b. Penerimaan permintaan informasi c. Pemberian informasi kepada konsumen	konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/media sosial/surat/layanan whatsApp b. Penerimaan pengaduan/Permintaan informasi c. Pemberian informasi kepada konsumen
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		14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
	3. Media Sosial		60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan
	4. Pesan Singkat/Layanan WhatsApp		
	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
	2. Email/Website/Surat		
	3. Media Sosial		
	4. Pesan Singkat/		

	Layanan WhatsApp		<p>Kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan</p> <p>Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.</p>
	5. Tatap Muka		
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 Tulang Bawang. Jalan Cemara Komplek Pemda Kabupaten Tulang Bawang, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang – Lampung 34611.</p> <p>Telpon: (0726) 757-6600</p> <p>SMS/WhatsApp: 0822 7849 9992</p> <p>Email : loka_Tulangbawang@pom.go.id</p> <p>Instagram: @bpom.tulangbawang</p> <p>Twitter: @bpomtulangbwg</p> <p>Facebook: bpomtulangbwg</p> <p>Surat: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang. Jalan Cemara Komplek Pemda Kabupaten Tulang Bawang, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang – Lampung 34611.</p>	
PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	<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</p>	

		<p>Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik5. 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
--	--	--

		<p>Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>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;</p> <p>14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.</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> <p>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;</p> <p>19. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Layanan</p> <p>2. Kursi Pelayanan</p> <p>3. Meja Pelayanan</p>

		4. Kotak Saran 5. Komputer 6. Ruang Tunggu 7. Referensi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 3. Mampu mengoperasikan komputer
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 Tulang Bawang.
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 Tulang Bawang
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.
--	--	--