

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA TANJUNGBALAI  
NOMOR HK.02.02.3B.3B4.01.23.07 TAHUN 2023 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
MASYARAKAT  
LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pengaduan dan informasi Konsumen serta layanan publik lainnya sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diperlukan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai tentang Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai.

Mengingat : 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

6. 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;

7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

8.Keputusan...

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI.
- Kesatu : Memberlakukan Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai;
- Kedua : Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama ditetapkan Untuk meningkatkan mutu pelayanan informasi dan penanganan pengaduan konsumen serta pelayanan publik lainnya oleh Unit Layanan Pengaduan Konsumen di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota tanjungbalai  
Pada tanggal 06 Januari 2023  
Kepala Loka POM di Kota  
Tanjungbalai,



Denny S. Purba, S.Si.,Apt.

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
 MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI  
 NOMOR HK.02.02.3B.3B4.01.23.07 TAHUN 2023  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN  
 INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI KOTA TANJUNGBALAI**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>			
1.	Persyaratan	1. Identitas Konsumen 2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada) 3. 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: a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan d. Kabupaten/kota e. Provinsi f. Kategori pelapor 3. Identitas terlapor, meliputi: a. Nama b. NIP/NRP c. Alamat d. Jabatan e. Instansi Terlapor f. Kategori Instansi 4. Lokasi kasus, meliputi: a. Kabupaten/Kota b. Provinsi c. Negara
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permintaan informasi secara langsung atau	1. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau

		<p>melalui telepon/pesan singkat/e-mail/ media sosial / surat/layanan WhatsApp/ media lain</p> <p>2. Penerimaan permintaan informasi</p> <p>3. Pemberian informasi kepada konsumen</p>	<p>melalui telepon/pesan singkat/e-mail/ media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain</p> <p>2. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi</p> <p>3. Pemberian informasi kepada konsumen</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
	Jenis Layanan		
	A. Dinyatakan lengkap		
	1. Telepon	1 HK	<p>- 5 HK untuk permintaan informasi bersifat normatif</p> <p>- 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan</p> <p>- 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan</p>
	2. Email/Website/ Surat		
	3. Media Sosial/Media Lain		
	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	5. Tatap Muka		
	B. Belum lengkap		
	1. Telepon	Konsumen diminta untuk melengkapi data	<p>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.</p>
2. Email/Website/ Surat			
3. Media Sosial / Media Lain			

	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.
	5. Tatap Muka		
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya	
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen	Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Tatap Muka: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai)</p> <p>Telepon: (0623) 7597527</p> <p>SMS/WhatsApp: 0811 6500 533</p> <p>Email: lokapomtanjungbalai@gmail.com; loka_tanjungbalai@pom.go.id</p> <p>Instagram: @bpom.tanjungbalai</p> <p>Facebook: Bpom Tanjungbalai</p> <p>Youtube: Loka POM di Tanjungbalai</p> <p>Surat: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai, 21361)</p>	
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan;</li> <li>2. Kursi Pelayanan;</li> <li>3. Meja Pelayanan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kotak Saran;</li> <li>5. Ruang Tunggu; dan</li> <li>6. Referensi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik;</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kota Tanjungbalai dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan</li> <li>4. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kota Tanjungbalai
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>4. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Loka POM di Kota Tanjungbalai.</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat Tinjauan Manajemen;</li><li>2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>
----	----------------------------	---



Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

Denny S. Purba, S.Si., Apt.



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI  
NOMOR HK.02.02.3B.3B4.01.23.07 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN  
INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT LOKA  
POM DI KOTA TANJUNGBALAI

**MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KOTA TANJUNGBALAI**



# MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGBALAI  
NOMOR : HK.02.02.3B.3B4.01.23.01

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

Tanjungbalai, 30 Januari 2023  
Kepala Loka POM di Kota Tanjungbalai

Denny S. Purba, S.Si., Apt