

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Jln. H. Saberan Effendi No. 70 Amuntai - Kalsel Kode Pos 71418 Telp. (0527) 6061123

Email: loka_hulusungaiutara@pom.go.id Website: www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA NOMOR HK.02.02.28B.28B4.08.23.64 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LOKA POM DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

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) 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 (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tetang 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...

- 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 Maknaan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerj 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);
- 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).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.

Kesatu...

Kesatu

: Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Hulu Sungai Utara 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 penyelengara;

b. masyarakat;

c. aparat pengawasan

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Amuntai

Pada tanggal : 11 Agustus 2023

PIt. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI

UTARA.

HERMAWAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
NOMOR HK.02.02.28B.28B4.08.23.64 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKAAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

NO	KOMDONEN	URAIAN	
NO	KOMPONEN	Layanan Inform	nasi Pengaduan
PEN	YAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas	1. Data surat pengaduan,
		Konsumen	meliputi:
		2. Pertanyaan /	a. Nomor dan tanggal
		Masalah	agenda
		konsumen /	b. Tanggal surat
		Identitas Prod	uk pengaduan
		(Jika ada)	c. Kategori
		3. Lokasi dan wa	aktu d. Perihal
		terjadinya	2. Identitas pelapor,
		masalah yang	meliputi:
		ditanyakan /	a. Nama
		diadukan (jika	b. Alamat
		ada)	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...

				e. Instansi Terlapor
				f. Kategori Instansi
				4. Lokasi kasus,
				meliputi:
				a. Kabupaten/Kota
				b. Provinsi
				c. Negara
2.	Sistem, Mekanisme,	1. Pe	ermintaan	1. Pengaduan konsumen
	dan Prosedur	in	formasi secara	/ permintaan
		la	ngsung atau	informasi secara
		m	elalui telepon /	langsung atau melalui
		p	esan singkat / e-	telepon / pesan
		m	ail / media	singkat / e-mail /
		se	osial / surat /	media sosial / surat /
		la	yanan	layanan WhatsApp /
		V	/hatsApp/media	media lain
		la	in	2. Penerimaan
		2. P	enerimaan	pengaduan /
		pe	ermintaan	Permintaan informasi
		in	formasi	3. Pemberian informasi
		3. P	emberian	kepada konsumen
		ir	formasi kepada	
		k	onsumen	
3.	Jangka Waktu			
	Pelayanan		Waktu	Penyelesaian
	Jenis Layanan			
	A. Dinyatakan lengkap			
	1. Telepon			- 5 HK untuk
	2. Email / Website /			permintaan informasi
	Surat			bersifat normatif
	3. Media Sosial /		1 HK	- 14 HK untuk
	Media Lain			pengaduan yang tidak
	4. Pesan Singkat /			berkabar pengawasan
	Layanan WhatsApp			dan / atau tidak
	5. Tatap Muka			memerlukan

				pemeriksaan
				lapangan
				- 60 HK untuk
				pengaduan berkadar
				pengawasan dan
				memerlukan TL
				lapangan
	B. Belum lengkap			
	1. Telepon	Kons	umen diminta	- Jika data dinyatakan
1	2. Email / Website /	untu	k melengkapi	tidak lengkap maka
	Surat	data		pelapor diminta
	3. Media Sosial /			untuk melengkapi
	Media Lain			data. Jika dalam 10
	4. Pesan Singkat /			(sepuluh) Hari Kerja
	layanan WhatApp			tidak memberikan
	5. Tatap Muka			kelengkapan data
	•			maka pengaduannya
				akan diarsipkan.
				- Jika pelapor
				menyampaikan
				kekurangan data
				setelah 10 (sepuluh)
				Hari Kerja maka
				laporan tersebut
				dinyatakan sebagai
				laporan baru.
4.	Biaya / Tarif		Tidak	ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Infor	masi kepada	Jawaban hasil tindak
		kons	umen	lanjut pengaduan
6.	Penanganan	Tata	p Muka:	
	Pengaduan, Saran,	Kantor Loka Pengawas Obat dan Maknaan di		
	dan Masukan /	Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jl. H Saberan Effendi No. 70 Sungai Malang, Amuntai Tengah,		
	Apresiasi			
		Kab.	Hulu Sungai U	tara, Kalimantan Selatan,
		7141	18	
		Telp	on: (0527) 606112	23
		SMS	/WhatsApp: 08	53 1600 6300

Email: lokapomhsu@gmail.com;

loka hulusungaiutara@pom.go.id

Instagram: @bpom.hulusungaiutara

Twitter: @bpomhsu

Facebook: @bpom.hsu

Youtube: Loka POM di Hulu Sungai Utara

Surat: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jl. H Saberan Effendi No. 70, Amuntai, Kalimantan Selatan,

71418

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara
 Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,
 Tambahan Lembaran Negara Republik
 Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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);
- 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 penagawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomro 629); 6. Peraturan Badan Pengawasn 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 datas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanan 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). Sarana dan Prasarana, 1. Ruang Layanan; 2. 2. Kursi Pelayanan; dan / atau Fasilitas Meja Pelayanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi. 1. Memahami ketentuan dan peraturan yang Kompetensi Pelaksana 3. dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki...

		2.	Memiliki kemampuan komunikasi aktif;
		3.	Mampu mengoperasikan komputer; dan
		4.	Memiliki pengalaman dan latar belakang
			Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan
			informasi dan pangaduan.
4.	Pengawasan Internal	1.	Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan
			Loka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara
			dilaksanakan sesuai dengan Peraturan
			Perundang-undangan;
		2.	Dilaksanakan secara berjenjang hingga
			ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan
			Tinggi Madya terkait;
		3.	Dilakukan sistem pengendaian internal
			pemerintah dan pengawasan fungsional oleh
			inspektorat; dan
		4.	Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Mi	inimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat
		Lo	ka POM di Kabupaten Hulu Sungai Utara
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal
			yang sudah ditentukan;
		2.	Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah
			mendapatkan penugasan dari atasan
			langsung;
		3.	Materi dipersiapkan sesuai permasalahan
			yang ingin dikonsultasikan dengan cepat,
			tepat, lengkap, dan dapat
			dipertanggungjawabkan; dan
		4.	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan
			timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan	1.	Informasi yang diberikan dijamin
	dan Keselamatan		keabsahannya dan dapat
	Pelayanan		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 Hulu Sungai Utara.

PIt. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI

UTARA,

HERMAWAN