



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

STANDAR PELAYANAN

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

TAHUN 2023

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI KABUPATEN REJANG LEBONG

NOMOR HK.02.02.11B.11B4.11.23.165 TAHUN 2023 TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN

MASYARAKAT

LOKA POM DI KABUPATEN REJANG LEBONG

- 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 Kabupaten Rejang Lebong tentang Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong.
- 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 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 KABUPATEN REJANG LEBONG STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG.
- Kesatu : Memberlakukan Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong;
- Kedua : Standar Pelayanan Permohonan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong 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 Kabupaten Rejang Lebong
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Rejang Lebong
Pada tanggal 08 November 2023
Kepala Loka POM
di Kabupaten Rejang Lebong



Pupa Feshirawan Putera, S.Farm, Apt

Lampiran I
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG
Nomor : HK.02.02.11B.11B4.11.23.165
Tanggal : 08 November 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT

No.	Komponen	Uraian	
		Layanan Informasi	Pengaduan
A.	Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	1. Identitas (KTP) 2. Topik informasi	1. Identitas (KTP) 2. Topik Pengaduan 3. Identitas produk - Nama produk - Izin edar - Produsen - Waktu kadaluarsa - Kode Produksi - Efek samping jika ada 4. Identitas sarana pembelian: - Nama pemilik - Alamat toko - Jam operasional 5. Kerahasiaan identitas Pelapor
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permintaan Informasi secara langsung atau Melalui telepon/pesan singkat/e-mail/media sosial / surat/layanan WhatsApp/ media lain 2. Penerimaan permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen	1. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/ media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain 2. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen

3. Jangka waktu pelayanan	- Telepon : 1 HK - Email / Wbsite / Surat : 1 HK - Media sosial / Media lain : 1 HK - Pesan singkat / <i>whatsApp</i> : 1 HK - Tatap muka : 1 HK - Jika belum lengkap konsumen di minta melengkapi data	- 5 HK untuk permintaan informasi bersifat normatif - 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan - 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan - 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
4. Biaya / tarif	Tidak ada biaya	Tidak ada biaya
5. Produk pelayanan	Informasi kepada konsumen	Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6. Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Tatap Muka: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong (Jl. Basuki Rahmat No. 20 Dwitunggal Curup) Telepon: 0858-6544-0319 SMS/WhatsApp: 0858-6544-0319 Email: lokapomdirejanglebong@gmail.com; loka_rejanglebong@pom.go.id Instagram: @bpom.rejanglebong Facebook: Bpom Rejang Lebong Youtube: Loka POM di Rejang Lebong Surat: Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong (Jl. Basuki Rahmat No. 20 Dwitunggal Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Kode POS 39119)	
B. 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);	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Modul Tanda Tangan Elektronik Elektronik (BSSrE). BSSN

	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 Prasarana	1. Ruang layanan 2. Kursi pelayanan 3. Meja pelayanan 4. Kotak saran 5. Ruang tunggu 6. Alat tulis

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 Kabupaten Rejang Lebong 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 Kabupaten Rejang Lebong
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 data pribadi dan hasil konsultasi pengguna layanan akan dijaga kerahasiaannya; 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.