

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BOGOR
NOMOR HK.02.02.16B.16B4.04.23.29 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR

Menimbang : a. bahwa pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;

b. bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bogor tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bogor;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
7. 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 23 Tahun 2021 tentang Perubahan 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 2021 Nomor 1151);
8. 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) sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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);
9. 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 LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bogor sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan acuan bagi petugas dalam memberikan pelayanan publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bogor;
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kabupaten Bogor

pada tanggal 06 April 2023

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Bogor



Iltizam Nasrullah, Apt., M.Si.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
NOMOR HK.02.02.16B.16B4.04.23.29 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN MASYARAKAT
DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN BOGOR

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

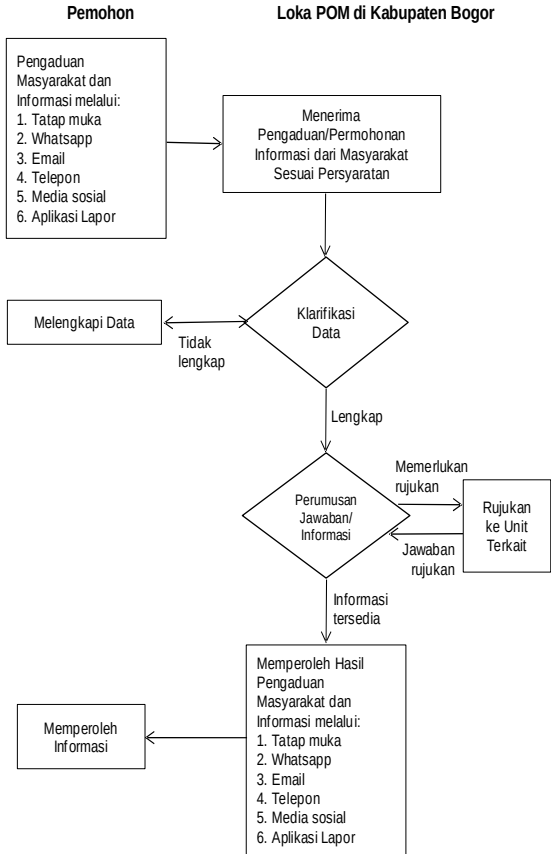
1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan
4. **Obat dan Makanan** adalah obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik dan pangan olahan.
5. **Obat** adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan, dan kontrasepsi untuk manusia.
6. **Obat Tradisional** adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun-temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
7. **Suplemen Kesehatan** adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek

fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.

8. **Kosmetik** adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir, dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
9. **Pangan Olahan** adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.

B. LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka; b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial. b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada jam kerja : - Senin - Kamis : 07.30- 16.00 WIB - Jumat : 07.30-15.30 WIB c. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. d. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka dilaksanakan dalam: - kegiatan layanan informasi sebagai narasumber - layanan pameran dan layanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) dan pengawasan takjil - pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak

		e. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. f. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait g. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.  <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor] --> B[Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan] end B --> C{Klarifikasi Data} C -- "Tidak lengkap" --> D[Melengkapi Data] D --> A C -- "Lengkap" --> E{Perumusan Jawaban/Informasi} E -- "Memerlukan rujukan" --> F[Rujukan ke Unit Terkait] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G[Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor] G --> H[Memperoleh Informasi] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak Lanjut Layanan Informasi Melalui telepon, email, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM: 1 Hari Kerja. 2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan: 5 Hari Kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif 14 Hari Kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau

		tidak memerlukan pemeriksaan lapangan 60 Hari Kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan Tindak Lanjut lapangan
4	Biaya	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung: Kantor Loka POM di Kabupaten Bogor Jalan Raya Bogor No 27 B Nanggewer Cibinong dirujuk ke bagian terkait 2. Telepon: 0811-1188-378 3. Whatsapp: 0811-1188-378 4. Email: loka_bogor@pom.go.id 5. Facebook: Loka POM di Kabupaten Bogor 6. Instagram: @bpom.bogor 7. Twitter: @bpom.bogor 8. Kotak saran 9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

C. LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. 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; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha

		Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l. 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; m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana prasarana	1. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (<i>hand sanitizer, tissue, banner</i> wilayah wajib masker); 2. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid-19 4. Standar Pelayanan 5. Kotak Saran 6. Komputer 7. Toilet

		8. Tempat parkir motor dan mobil 9. Air minum dan permen atau cemilan lainnya untuk customer 10. <i>Wifi</i> 11. <i>Charging Station</i> 12. Referensi 13. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 14. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
3	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i>: 1 orang Pengaduan Masyarakat dan Informasi: 8 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan mengenai Obat dan Makanan 2. Memiliki kemampuan komunikasi dua arah 3. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office, internet, alat komunikasi dan media sosial
5	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bogor dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - jenis pelayanan; - waktu penyelesaian; - biaya/tarif; - produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bogor diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko

		keragu-raguan.
7	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Bogor setiap bulan; 5. 5. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Bogor setiap tahun; 6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan 8. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Ditetapkan di Kabupaten Bogor

pada tanggal 06 April 2023

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di
Kabupaten Bogor



Iltizam Nasrullah, Apt., M.Si.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
NOMOR HK.02.02.16B.16B4.04.23.29 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR

MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR

MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BOGOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.16B.16B4.04.23.320

Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bogor 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 Kabupaten Bogor



Iltizam Nasrullah, Apt., M.Si.