

Badan POM

PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

Badan POM (Mal Pelayanan Publik)

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

| No | Komponen | Uraian |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Produk | Pelayanan informasi dan pengaduan obat dan makanan |
| 2 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon / email / alamat / akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Identitas produk yang diadukan; 3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 4. Tujuan permintaan informasi. |
| 3 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima permintaan informasi dan pengaduan dari stakeholder. 2. Menganalisis informasi dan pengaduan berdasarkan kriteria respon cepat. 3. Memeriksa ketersediaan jawaban dan penanganan tindak lanjut pengaduan. 4. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait. 5. Menerima jawaban dan laporan tindak lanjut dari unit kerja terkait. 6. Mengolah data dan memberikan jawaban permintaan informasi dan tindak lanjut pengaduan kepada stakeholder. 7. Membuat laporan layanan informasi dan pengaduan melalui aplikasi SIMPEL. |
| 4 | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk permintaan informasi yang tersedia dan diterima melalui media layanan telepon, <i>Short Messaging Services</i> (SMS), tatap muka, media sosial, Aplikasi HaloBPOM Mobile, jangka waktu pelayanan selama 1 Hari Kerja; 2. Untuk permintaan informasi yang tersedia dan diterima melalui media layanan melalui media email dan faksimili jangka waktu pelayanan selama 7 Hari Kerja; dan 3. Untuk permintaan informasi dan pengaduan memerlukan rujukan maka jangka waktu pelayanan selama 10 Hari Kerja dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan. |

| | | |
|---|--|--|
| | | Waktu pelayanan di MPP: Kamis adalah Jam 08.30 – 16.00 WIB |
| 5 | Biaya | Tidak ada Biaya (Gratis) |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada MPP Kota Tebing Tinggi 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Melalui SMS Ke Nomor 0821-7774-8150 4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0621) 328101 5. Melalui Email di : perizinan@tebingtinggikota.go.id 6. Melalui Facebook DPMPTSP @dpmptsptebingtinggi 7. Melalui Instagram DPMPTSP @dpmptsptebingtinggi 8. SP4N LAPOR! |

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

| No | Komponen | Uraian |
|----|------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | PERATURAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN NOMOR 28 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN |
| 2 | Sarana Prasarana / fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur lantai disabilitas 8. Kursi Roda 9. Antrian Elektronik 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Kertas 14. Tinta |
| 3 | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang petugas Loka POM di Kota Balikpapan |
| 4 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Loka POM di Kota Balikpapan 2. Petugas yang memhami tentang alur layanan |
| 5 | Pengawasan Internal | CCTV, absensi, SKP, pengawasan atasan langsung. |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. CCTV 3. Asuransi Kesehatan BPJS 4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS |
| 8 | Evaluasi Kinerja Penyelenggara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPTSP |