

**BPOM**

# PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

## LOKA POM DI KOTA BALIKPAPAN

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

Loka POM di Kota Balikpapan (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"> <li>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon / email / alamat / akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</li> <li>2. Identitas produk yang diadukan;</li> <li>3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</li> <li>4. Tujuan permintaan informasi.</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima permintaan informasi dan pengaduan dari stakeholder.</li> <li>2. Menganalisis informasi dan pengaduan berdasarkan kriteria respon cepat.</li> <li>3. Memeriksa ketersediaan jawaban dan penanganan tindak lanjut pengaduan.</li> <li>4. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait.</li> <li>5. Menerima jawaban dan laporan tindak lanjut dari unit kerja terkait.</li> <li>6. Mengolah data dan memberikan jawaban permintaan informasi dan tindak lanjut pengaduan kepada stakeholder.</li> <li>7. Membuat laporan layanan informasi dan pengaduan melalui aplikasi SIMPEL.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Untuk permintaan informasi yang tersedia dan diterima melalui media layanan melalui media email dan faksimili jangka waktu pelayanan selama 7 Hari Kerja; dan</li> <li>3. Untuk permintaan informasi dan pengaduan memerlukan rujukan maka jangka waktu pelayanan selama 10 Hari Kerja dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan.</li> </ol>

		Waktu pelayanan: Hari Senin dan Kamis adalah Jam 08.30 – 12.00 WITA
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pelayanan DPMPT Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS Ke Nomor <b>0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</b></li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>5. Melalui Email di : <a href="mailto:dpmpt.bpp@gmail.com">dpmpt.bpp@gmail.com</a></li> <li>6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website <b><i>investasi.balikipapan.go.id</i></b></li> <li>7. Melalui Facebook DPMPTSP yaitu <a href="#">dpmptsp bpp</a></li> <li>8. Melalui Instagram DPMPTSP yaitu <a href="#">dpmptsp_bpp</a></li> <li>9. Nomor Pengaduan Pemerintah Kota (SITANGGAP) : 08115440542</li> <li>10. SP4N LAPOR!</li> </ol>

#### 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"> <li>1. Ruang layanan</li> <li>2. Kursi tunggu</li> <li>3. AC</li> <li>4. TV</li> <li>5. Toilet bersih</li> <li>6. Toilet disabilitas</li> <li>7. Jalur lantai disabilitas</li> <li>8. Kursi Roda</li> <li>9. Antrian Elektronik</li> <li>10. Printer 3 buah</li> <li>11. Komputer 3 buah</li> <li>12. Meja 3 buah</li> <li>13. Kertas</li> <li>14. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas Loka POM di Kota Balikpapan
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Loka POM di Kota Balikpapan</li> <li>2. Petugas yang memahami tentang alur layanan</li> </ol>
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"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali;</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali</li> <li>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPTSP</li> <li>4. SKP</li> </ol>