

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BANDAR LAMPUNG  
NOMOR : HK.02.02.6A.01.24.90  
TENTANG  
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDAR  
LAMPUNG TAHUN 2024  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI BANDAR LAMPUNG,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan publik perlu ditetapkan petugas pelayanan publik Balai Besar POM di Bandar Lampung;
- b. Bahwa penetapan petugas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dituang dalam bentuk Keputusan Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. 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);
- c. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan

- Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- f. 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;
  - g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132);
  - h. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2016 tentang Standar Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung tentang Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung Tahun 2024.
- Kesatu : Membentuk dan menetapkan Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Petugas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama mempunyai tugas:
1. Melaksanakan Layanan Informasi dan Pengaduan, Layanan Sertifikasi, Pengujian dan *Frontliner* sesuai yang terintegrasi dan sesuai dengan Standar Kebijakan Layanan dan SOP layanan yang berlaku;
  2. Melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku dan menjaga kode etik layanan, serta selalu memegang teguh motto layanan “Sikam Betik Melayani, Haga Kuti Bahagia”;
  3. Memanfaatkan media pengaduan dan konsultasi pelayanan yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor!;
  4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala;

5. Memonitoring dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *survey* indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan indeks pelayanan publik;
6. Menjalankan *reward and punishment* sesuai dengan SOP yang berlaku;
7. Hal-hal yang berkenaan dengan Pelaksanaan Pelayanan dilaporkan kepada Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung.

Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Besar POM di Bandar Lampung.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan sampai dengan tanggal 31 Desember 2024.

Bandar Lampung, 2 Januari 2024  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BANDAR LAMPUNG,



ANI FATIMAH ISFARJANTI

Lampiran  
Surat Keputusan  
Nomor: HK.02.02.6A.01.24.90  
Tanggal: 2 Januari 2024

**DAFTAR PETUGAS PELAYAN PUBLIK  
BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG**

No	Nama	Uraian Pelayanan Publik
1	Sri Wulan Mega, S. Farm., Apt.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
2	Dony Kusuma W., S. Farm., Apt.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
3	Thusy Eka Putri, S. Si.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
4	Ryan Nobel Agastya, A. Md.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
5	Niniek Ambarwati, S.Si., Apt.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
6	Floriana Sundari Loung, S.Si., Apt., M.Si	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
7	Sidhi Hutami Prameswari, A.Md.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
8	Harisa Eka Septiarani, S. Kom.	Layanan Pengaduan dan Informasi, Pengelola SP4N LAPOR dan SIMPEL LPK
9	Devi Novianti, S. Si., Apt.	Layanan SKI/SKE/Sertifikasi/Registrasi
10	Leni Desfita, STP., M. Sc.	Layanan SKI/SKE/Sertifikasi/Registrasi
11	Rian Friansa, S. Farm., Apt.	Layanan SKI/SKE/Sertifikasi/Registrasi
12	Henny Realita	Layanan Pengujian
13	Pala Ratna Dewi	Layanan Pengujian
14	Grecia A. T. Sijabat, A.Md.Akun	Layanan Pengujian
15	Rani Oktaviani	Layanan <i>Frontliner</i>

16	Salman Alfarizi	Layanan <i>Frontliner</i>
17	Anton Sudarmanto	Layanan <i>Frontliner</i>
18	M. Septian	Layanan <i>Frontliner</i>
19	M. Arief	Layanan <i>Frontliner</i>
20	Gusti Nandar	Layanan <i>Frontliner</i>
21	Tri Haryono	Layanan <i>Frontliner</i>

Bandar Lampung, 2 Januari 2024  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BANDAR LAMPUNG,



ANI FATIMAH ISFARJANTI