

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA
NOMOR: HK.02.02.16A.03.24.84
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA**

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada masyarakat dari produk obat dan Makanan yang berisiko terhadap kesehatan dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi perlu dibentuk Tim Petugas Pelaksana Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya;
 - b. bahwa untuk memberikan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR, maka perlu ditugaskan untuk bertanggungjawab mengelola pengaduan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR);
 - c. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR BBPOM di Palangka Raya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan tentang Pembentukan Tim Petugas Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR BBPOM di Palangka Raya.
- Mengingat :
1. Peraturan Mentari Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
3. Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.02.02.1.2.02.20.02.81 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) BPOM.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR
- Kesatu : Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut di bawah ini sebagai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR BBPOM di Palangka Raya dengan susunan sebagaimana terlampir.
- Kedua : Pelaksana Pelayanan Publik bertugas:
1. Memberikan layanan informasi dan pengaduan dari masyarakat;
 2. Memberikan layanan penerimaan sampel pihak ketiga;
 3. Memberikan layanan pendampingan dan fasilitasi pendaftaran produk.
- Ketiga : Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR bertugas:
1. Ketua: melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan secara berkala dalam pengelolaan dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR.
 2. Anggota:
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diteruskan oleh Admin Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan pelayanan publik;
 - c. Melakukan input pengaduan layanan publik secara langsung, baik berupa surat pengaduan, tatap muka, dan

bentuk pengaduan lainnya ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR.

- Keempat : Petugas Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR bertanggungjawab langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palangka Raya

Pada tanggal : 20 Maret 2024

Plt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Palangka Raya,



Yani Ardiyanti

LAMPIRAN

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR HK.02.02.16A.03.24.84 TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS
PELAKSANA PELAYANAN DAN PENGELOLA
PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR**

**SUSUNAN TIM PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA**

- I. Penanggungjawab : Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya
- II. Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan:
 1. Wahyuri, S.Si, Apt, M.Farm
 2. Astry Talenta Betharia, S.Si
 3. Doris Wahyu Megawati, S.Farm
 4. apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm
 5. Dodi Sugianto, SKM
 6. Jumi Fitri Untung, S.I.Kom
 7. Patria Wana, S.Farm
- III. Petugas Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga:
 1. Rosmanna Marpaung
 2. Leo Sukamta, SE
 3. Gusti Muhammad Ferry Firdaus, SE, ME
- IV. Petugas Layanan Pendampingan dan Fasilitasi Pendaftaran Produk
 1. Etik Sumardani, S.Farm, Apt
 2. Vicky Agung Kresnanto, S.Farm, Apt
 3. Novalia Indah Eka P., S.Farm, Apt

V. Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR:

Ketua : Wahyuri, S.Si, Apt, M.Farm

Anggota : 1. Astry Talenta Betharia, S.Si

2. apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm

Ditetapkan di : Palangka Raya

Pada tanggal : 20 Maret 2024

Plt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan
di Palangka Raya,



Yani Ardiyanti