

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20B.20B4.11.23.63 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan (Jabatan Pimpinan Organisasi Penyelenggara) Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan (Organisasi Penyelenggara);
- Mengingat :
 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 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 1002);

- 2022 Nomor 629);
6. 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);
 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu adalah Layanan Informasi dan Pengaduan;
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 28 November 2023

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
 MAKANAN DI JEMBER
 NOMOR HK.02.02.20B.20B4.11.23.63 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
 DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	1. Identitas Konsumen 2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada) 3. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan / diadakan (jika ada)	1. Data surat pengaduan, meliputi: a. Nomor dan tanggal agenda b. Tanggal surat pengaduan c. Kategori d. Perihal 2. Identitas pelapor, meliputi: a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan d. Kabupaten/kota e. Provinsi f. Kategori pelapor 3. Identitas terlapor, meliputi: a. Nama b. NIP/NRP c. Alamat d. Jabatan e. Instansi Terlapor f. Kategori Instansi 4. Lokasi kasus, meliputi: a. Kabupaten/Kota b. Provinsi c. Negara

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain 2. Penerimaan permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain 2. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
	Jenis Layanan		
	A. Dinyatakan lengkap		
	1. Telepon	1 HK	- 5 HK untuk permintaan informasi bersifat normatif
	2. Email/Website/ Surat		- 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
	3. Media Sosial/Media Lain		
	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	5. Tatap Muka		- 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan
	B. Belum lengkap		
	1. Telepon	Konsumen diminta untuk melengkapi data	- Jika data dinyatakan tidak lengkap maka pelapor diminta untuk melengkapi

	2. Email/Website/ Surat		<p>data. Jika dalam 10 (sepuluh) Hari Kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan.</p> <p>Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.</p>
	3. Media Sosial / Media Lain		
	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	5. Tatap Muka		
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya	
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen	Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jl Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>Twitter: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember 68122</p>	
PENGELOLAAN PELAYANAN			

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 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); 6. 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik
----	-------------	--

		Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan; 2. Kursi Pelayanan; 3. Meja Pelayanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Balai POM di Jember dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; 2. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 4. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Balai POM

		di Jember.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen;2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.20B4.11.23.63 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : OT.03.03.20B.20B4.11.23.62

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember 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 Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Jember,



Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm