

**SURAT KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**DI PALANGKA RAYA**

**NOMOR : PI.06.06.21A.21A4.03.23.852**

**TENTANG 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 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 Pengelola 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 SP4N-LAPOR BBPOM di Palangka Raya;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf 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 Menteri 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...

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 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 pelayanan publik secara langsung, baik berupa surat pengaduan, tatap muka, dan bentuk pengaduan lainnya ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR

**Keempat :** Pelaksana Pelayanan Publik dan Pengelola Pengaduan melalui SP4N-LAPOR bertanggungjawab langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya.

Kelima...

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 : 13 Maret 2023

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Palangka Raya,



Satriansyah



**LAMPIRAN**

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS**

**OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA**

**NOMOR PI.06.06.21A.21A4.03.23. TAHUN 2023**

**TENTANG PEMBENTUKAN TIM PETUGAS PELAYANAN**

**DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR!**

**SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK  
DAN PENGELOLA PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR!  
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA**

- I. Penanggungjawab : Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya
- II. Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan :
  1. Wiwik Wiranti, S.Si., Apt.
  2. Astry Talenta Betharia, S.Si
  3. Fadhriah, S.Farm, Apt
  4. Doris Wahyu Megawati, S.Farm
  5. Apt. Dewita Fitri Widodo, S.Farm
  6. Doris Wahyu Megawati, S.Farm
  7. Leo Sukamta, SE
  8. Patria Wana, S.Si
- III. Petugas Layanan Pengujian Sampel Pihak Ke-3 :
  1. Rosmana Marpaung
  2. Dodi Sugianto, SKM
  3. Gusti Muhammad Ferry Firdaus, SH
- 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 : Wiwik Wiranti, S.Si., Apt.

Anggota : 1. Astry Talenta Betharia, S.Si  
2. Fadhriah, S.Farm, Apt

Ditetapkan di : Palangka Raya

pada tanggal : 13 Maret 2023

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Palangka Raya,



Safriansyah