



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MAL PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**



**PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln.AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

Nomor SOP	D-15 / 039
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	22 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO ISMET S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	Pengaduan Masyarakat Dan Informasi Obat Dan Makanan.
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; - Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;	- Menguasai dan memahami Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan. - Mampu mengoperasikan perangkat Komputer.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
-	1. Komputer 2. Internet 3. Blangko ceklist 4. Kartu Kendali Berkas
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
-	- Buku Agenda Permohonan - Buku Agenda Surat Izin

BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PEMOHON	RESEPSIONIS	PETUGAS LAYANAN	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimesin antrian				HP, Laptop/Laptop, Komputer, Mesin Antrian	5 menit	Nomor booking, nomor antrian	
2	Layanan Perbantuan							
3	Petugas Pendamping mengarahkan Pengguna Layanan menuju Meja Layanan / Kursi atau Tempat Tunggu / Ruang Laktasi / Kids Corner jika diperlukan;				Nomor Antrian	1 menit		
4	Pengguna Layanan Menuju Meja Layanan / Ruang Konsultasi;				Nomor Antrian	30 menit		
5	Petugas Layanan menanyakan Layanan yang dibutuhkan dan memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai dengan check list;				HP, Laptop/Laptop, Komputer,Dokumen pemohon	30 menit	Dokumen pemohon	
								

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PENYEDIA	RESEPSIONIS	PETUGAS LAYANAN	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	
								
6	Permohonan Layanan Informasi / Pengaduan diproses dan dilayani sesuai permintaan Pengguna Layanan;				HP, Laptop/Laptop, Komputer,Dokumen pemohon	N/A	Dokumen pemohon	
7	Petugas Layanan mengarahkan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat;				HP, Laptop/Laptop, Komputer	5 Menit		
8	Permohonan Layanan Informasi / Pengaduan menerima Informasi / Laporan tindak lanjut pengaduan.				Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan			
Total Waktu Penerbitan Izin Setelah Berkas Lengkap dan Benar						Informasi tersedia 1 (satu) hari kerja		
						Informasi dalam bentuk surat : 7 (tuju) hari kerja		
						Pengaduan Administrasi : 10 (sepuluh) hari kerja		
						Layanan pengaduan tindak lanjut : 60 hari kerja		