

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PAYAKUMBUH

NOMOR: HK.02.02.5B.5B4.11.23.58A

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH

- 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 Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh
- 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 629);
6. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. 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).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Payakumbuh 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 terdiri atas:
- a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap;
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan A;
 - d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan B;
 - e. Sertifikasi Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
 - f. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - g. Penerbitan Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) Dan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
 - h. Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; dan

- i. Permintaan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

- a. organisasi penyelenggara;
- b. masyarakat; dan aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DITETAPKAN : PAYAKUMBUH

PADA TANGGAL : 30 NOVEMBER 2023

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PAYAKUMBUH



Iswadi, S.Farm, Apt.

NIP. 19791010 200604 1 004

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PAYAKUMBUH
NOMOR HK.02.02.5B.5B4.11.23.58A TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI POM DI PAYAKUMBUH

1. SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 46441 - Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.</p> <p>d. Dokumen Permohonan yang perlu dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Persyaratan Umum:<ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.2. Sertifikat Distribusi Farmasi/cabang atau3. Izin PBF/Izin PBF Cabang4. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)- Persyaratan Khusus:<ol style="list-style-type: none">1. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat

		<ul style="list-style-type: none">2. Daftar kategori produk yang didistribusikan.3. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat.4. Daftar peralatan/ perlengkapan/ terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan.5. Kebijakan mutu dan daftar Standard Operating Procedure (SOP). <p>e. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat, terdapat persyaratan khusus:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;2. Dokumen inspeksi diri; dan3. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai dengan KBLI dan akan terkoneksi ke aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.b. Dokumen akan di evaluasi:<ul style="list-style-type: none">- Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan

		<p>diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Kemudian Balai POM di Payakumbuh menerima surat delegasi dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi https://srikandi.arsip.go.id/</p> <ul style="list-style-type: none">- Jika dinyatakan tidak lengkap, maka PBF harus melengkapi kembali dokumen permohonan.- PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 (tujuh) hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kedaluwarsa, sehingga PBF perlu mengajukan Kembali permohonan. <p>c. Balai POM di Payakumbuh melakukan pemeriksaan sarana dan menginput hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi (10 hari kerja).</p> <p>d. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB.</p> <p>e. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA.</p> <p>f. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing- masing 40 hari kerja. Jika dalam kurun waktu</p>
--	--	---

		<p>yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.</p> <p>g. Petugas melakukan evaluasi CAPA (2x15 hari kerja).</p> <p>h. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB (4 hari kerja).</p> <p>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB.</p>
3.	Jangka Waktu	<p>a. Waktu Pelayanan: 49 hari kerja</p> <p>b. Jam Pelayanan</p> <p>Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Rp. 7.000.000 (Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)</p>
5.	Produk	<p>Rekomendasi sertifikat CDOB</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di</p>

		<p>lingkungan Balai POM di Payakumbuh</p> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>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.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik.</p>

		<p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.</p> <p>i. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. AC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/Public Speaking;</p> <p>c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik</p>

		d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIM</p> <p>b. Dilaksanakan secara terus menerus;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis pelayanan; - Waktu Penyelesaian; - Biaya/ Tarif; dan - Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p>

		<p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>

2. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT.</p> <p>b. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 21022</p> <p>- Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia.</p>

		<p>c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p> <p>f. Pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Pernyataan Komitmen;- Denah sesuai ketentuan CPOTB; dan- Dokumen mutu. <p>g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan2. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai dan akan

		<p>terkoneksi ke aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none">Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung.Petugas menerima permohonan dan melakukan evaluasi.Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka akan dilakukan inspeksi ke sarana (6 hari kerja).Balai POM di Payakumbuh menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data/ Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) (14 hari kerja).Pemohon menyusun dan melaksanakan TPTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari kerja, perhitungan waktu clock off).Balai POM di Payakumbuh menerima dan mengevaluasi TPTP (22 hari kerja).Balai POM di Payakumbuh menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari kerja).Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap (7 hari kerja).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Waktu Pelayanan 55 hari dengan mekanisme clock on - clock off

		<p>b. Jam Pelayanan</p> <p>Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<p>Surat Keputusan berupa:</p> <p>a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap</p> <p>b. Penolakan</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id

		- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>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.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana,	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p>

	dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">c. Komputerd. Ruang tunggue. Sistem Antrianf. Kotak Sarang. Toileth. Tempat Parkiri. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Pendidikan minimal S1;b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking;c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahapd. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIMb. Dilaksanakan secara terus menerus;c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan.d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVe. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugasf. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensig. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Jenis pelayanan;- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>f. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>g. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>h. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>i. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p>

		b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.
--	--	---

3. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) BERTAHAP GOLONGAN A

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 – Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A.</p> <p>e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional).</p> <p>f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.</p> <p>g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p>

		<p>h. Dokumen sistem mutu (10 Aspek):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistem manajemen mutu2. Personalia3. Bangunan dan fasilitas4. Peralatan5. Sanitasi dan higiene6. Produksi7. Pengawasan mutu8. Dokumentasi9. Penyimpanan10. Penanganan keluhan dan penarikan produk
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A melalui http://www.oss.go.id dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.b. Balai POM di Payakumbuh menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.d. Balai POM di Payakumbuh melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>).e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Balai POM di

		<p>Payakumbuh menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.</p> <p>f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).</p> <p>g. Balai POM di Payakumbuh menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.</p> <p>h. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), Jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, jika ditolak maka akan diberikan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dan http://www.oss.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan 20 hari</p> <p>b. Jam Pelayanan Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Analisis Hasil Pemeriksaan dan/atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p>

		<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh <p>b. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. sangintegritas.pom.go.id2. bpom_payakumbuh@pom.go.id3. WhatsApp 0813899904924. Telepon (0752)79728995. www.lapor.go.id6. Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.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.c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

		<p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. AC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/Public Speaking;</p> <p>c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi</p>

		Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan A d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis pelayanan; - Waktu Penyelesaian; - Biaya/ Tarif; dan - Produk Layanan. b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta

		<p>dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>

4. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) BERTAHAP GOLONGAN B

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi.

		<p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B.</p> <p>e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional).</p> <p>f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.</p> <p>g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p> <p>h. Dokumen sistem mutu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sanitasi dan hygiene2. Dokumentasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B melalui http://www.oss.go.id dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.</p>

		<p>b. Balai POM di Payakumbuh menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).</p> <p>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.</p> <p>d. Balai POM di Payakumbuh melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>).</p> <p>e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Balai POM di Payakumbuh menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.</p> <p>f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).</p> <p>g. Balai POM di Payakumbuh menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.</p> <p>h. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), Jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B ,jika ditolak maka akan diberikan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dan http://www.oss.go.id.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan 20 hari</p> <p>b. Jam Pelayanan</p>

		Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan/atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh. <p>b. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id <p>Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>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.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana,	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p>

	dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> c. Komputer d. Ruang tunggu e. Sistem Antrian f. Kotak Saran g. Toilet h. Tempat Parkir i. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking; c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan B d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah	3 (tiga) orang

	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Jenis pelayanan;- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>
----	----------------------------	---

5. SERTIFIKASI PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON
NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 46443 - Perdagangan Besar Kosmetik Untuk Manusia.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>b. Permohonan diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika.</p> <p>c. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p> <p>d. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa:</p> <p>1. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kosmetika.</p>

		<ul style="list-style-type: none">2. Catatan persediaan/kartu stok kosmetika.3. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan.4. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika.5. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.e. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.f. Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala Balai POM di Payakumbuh.b. Balai POM di Payakumbuh melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.

		<p>c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Balai POM di Payakumbuh menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari.</p> <p>d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Balai POM di Payakumbuh menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari.</p> <p>e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari.</p> <p>f. Balai POM di Payakumbuh melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon paling lama 5 hari.</p> <p>g. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka Balai POM di Payakumbuh menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan 12 hari</p> <p>b. Jam Pelayanan Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p>

		<p>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada</p> <p>b. Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p>

		<p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>h. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. AC</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking; c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> - Jenis pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none">- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>

6. SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI yang sesuai dengan kategori pangan yang diproduksi.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Peta lokasi sarana produksi.</p> <p>d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi.</p> <p>e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi.</p> <p>f. Deskripsi Pangan Olahan.</p> <p>g. Alur proses produksi beserta penjelasannya.</p> <p>h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen /pemenuhan standar penerapan CPPOB.</p> <p>i. Hasil self assessment.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>b. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil</p>

		<p>setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.b. Balai POM di Payakumbuh melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah.c. Balai POM di Payakumbuh menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari kerja).d. Balai POM di Payakumbuh meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari kerja).e. Balai POM di Payakumbuh melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Balai POM di Payakumbuh menerbitkan izin (10 hari kerja). <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.b. Balai POM di Payakumbuh melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB berupa evaluasi dokumen yang telah di unggah dan melakukan audit sarana menggunakan daftar pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan dalam jangka waktu 20 hari kerja.
--	--	--

		<p>c. Berdasarkan hasil penilaian Balai POM di Payakumbuh akan menerbitkan surat tindak lanjut untuk tindakan perbaikan dalam jangka waktu 10 hari kerja.</p> <p>d. Pemohon harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. Batas penyampaian Tindakan perbaikan sebanyak 3 kali.</p> <p>e. Balai POM di Payakumbuh melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon.</p> <p>f. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Balai POM di Payakumbuh menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi dan Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan 40 HK untuk UMK dan 70 HK untuk perusahaan besar</p> <p>b. Jam Pelayanan Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di

	dan Masukan/ Apresiasi	<p>lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh. <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>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.</p>

		<p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p>

		i. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking; c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik(CPPOB) d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

		<ul style="list-style-type: none">1. Jenis pelayanan;2. Waktu Penyelesaian;3. Biaya/ Tarif; dan4. Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu- raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>

7. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) DAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Pangan Olahan</p> <p>1. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Permohonan <p>2. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none">- Faktur Invoice- Persetujuan izin edar- Surat Keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen- Surat rekomendasi pemasukan dari Kementrian Pertanian untuk pangan olahan asal hewan.- Dokumen lain jika diperlukan <p>b. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan</p> <p>1. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Permohonan- Bukti Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak <p>2. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat pernyataan produk- Surat perjanjian kerjasama apabila eksportir berbeda dengan produsen- Spesifikasi produk bila produk belum terdaftar

		<ul style="list-style-type: none">- Sertifikat analisis produk dari laboratorium terakreditasi- Hasil pemeriksaan sarana produksi dari Balai POM setempat <p>c. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Kosmetik dan Obat Tradisional</p> <ol style="list-style-type: none">1. Faktur (invoice)2. Persetujuan izin edar3. Sertifikat analisis produk dari laboratorium terakreditasi <p>d. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetik dan Obat Tradisional</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Administratif<ul style="list-style-type: none">- Surat Permohonan- Bukti pembayaran PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan2. Dokumen Teknis<ul style="list-style-type: none">- Sertifikat CPOB, Sertifikat CPOTB atau Sertifikat CPKB- Sertifikat atau izin produksi kosmetik, sertifikat atau izin produksi industri Obat Tradisional- Persetujuan izin edar- Sertifikat hasil analisa produk dari laboratorium terakreditasi- Berita acara pemeriksaan/ tindak lanjut
--	--	--

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>Pemohon</th><th>Balai POM di Payakumbuh</th></tr><tr><td>Entry Pemohon dan upload Dokumen e-bpom.pom.go.id</td><td>Penerimaan Dokumen secara elektronik</td></tr><tr><td>Melengkapi</td><td>Pemeriksaan Persyaratan</td></tr><tr><td></td><td>Tindak Lanjut</td></tr><tr><td>Penolakan secara elektronik</td><td>Rekomendasi</td></tr><tr><td></td><td>Penerbitan SKI/SKE</td></tr></table>	Pemohon	Balai POM di Payakumbuh	Entry Pemohon dan upload Dokumen e-bpom.pom.go.id	Penerimaan Dokumen secara elektronik	Melengkapi	Pemeriksaan Persyaratan		Tindak Lanjut	Penolakan secara elektronik	Rekomendasi		Penerbitan SKI/SKE
Pemohon	Balai POM di Payakumbuh													
Entry Pemohon dan upload Dokumen e-bpom.pom.go.id	Penerimaan Dokumen secara elektronik													
Melengkapi	Pemeriksaan Persyaratan													
	Tindak Lanjut													
Penolakan secara elektronik	Rekomendasi													
	Penerbitan SKI/SKE													
3.	Jangka Waktu	1 Hari Kerja (jika dokumen lengkap dan memenuhi persyaratan)												
4.	Biaya / Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM : <ul style="list-style-type: none">- Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk- Bahan baku : Rp 50.000 per item produk												
5.	Produk	Surat Keterangan impor/ Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan												
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ul style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana,												

		<p>sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh</p> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Impor/ Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan</p> <p>b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>c. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi</p> <p>e. Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan</p> <p>f. Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik</p>

		<p>dalam Kerangka Indonesia National Single Window</p> <p>g. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan POM</p> <p>h. Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan</p> <p>i. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1176/Menkes/Per/VII/2010 Tahun 2010 tentang Notifikasi Kosmetika</p> <p>j. Peraturan Menteri Kesehatan No. 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional</p> <p>k. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan</p> <p>l. PerBPOM No. 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</p>
--	--	--

2.	Sarana dan Prasaran dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayananb. Meja Pelayananc. Komputerd. Ruang tunggue. Sistem Antrianf. Kotak Sarang. Toileth. Tempat Parkiri. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Pendidikan minimal S1;b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking;c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE)d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIMb. Dilaksanakan secara terus menerus;c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan.d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVe. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugasf. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensig. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Jenis pelayanan;- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>
----	----------------------------	---

8. LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Layanan pengaduan:</p> <p>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka)</p> <p>2. Identitas produk yang diadukan</p> <p>3. Isian formulir pengaduan</p> <p>b. Layanan informasi:</p> <p>1. Jenis informasi yang dibutuhkan</p> <p>2. Tujuan permintaan informasi</p> <p>3. Isian formulir permintaan informasi</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon menyampaikan permohonan melalui berbagai media layanan dengan melengkapi persyaratan.</p> <p>b. Permohonan diverifikasi:</p> <p>1. Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi persyaratan</p> <p>2. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.</p>

		<p>c. Proses tindak lanjut permohonan.</p> <p>d. Pemohon menerima layanan yang dibutuhkan.</p> <p>e. Pemohon dapat mengisi survei kepuasan atas pelayanan yang diterima.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja. <p>b. Jam Pelayanan</p> <p>Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>a. Tidak dikenakan biaya/gratis.</p> <p>b. Apabila pelapor memerlukan hasil tindak lanjut berupa hasil pengujian, dikenakan biaya sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM.</p>

5.	Produk Pelayanan	<p>a. Solusi atas permasalahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</p> <p>b. Data dan Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</p> <p>c. Hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi i	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh. <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.i d- WhatsApp 081389990492

		<ul style="list-style-type: none">- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">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 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).c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191).d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180).e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

		<p>(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726).</p> <p>g. 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).</p> <p>h. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan</p>
--	--	--

		<p>Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).</p> <p>i. 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. AC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking;</p> <p>c. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait Obat dan Makanan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIM</p>

		<p>b. Dilaksanakan secara terus menerus;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Jenis pelayanan;- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan</p>

		<p>Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu- raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>

9. PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Permintaan Informasi Publik:</p> <p>1. Pemohon merupakan Warga Negara atau Badan Hukum Indonesia.</p> <p>2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil</p>

		<p>setempat bagi Pemohon perorangan.</p> <p>3. Fotokopi Akta Pendirian Badan Publik bagi Pemohon Badan Hukum Indonesia atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa bagi Pemohon kelompok orang.</p> <p>4. Isian formulir permintaan informasi publik, meliputi rincian informasi yang dibutuhkan dan tujuan penggunaan informasi.</p> <p>b. Pengajuan Keberatan atas Permintaan Informasi</p> <p>c. Publik:</p> <p>1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk bagi Pemohon perorangan atau Fotokopi Akta Pendirian Badan Publik bagi Pemohon Badan Hukum Indonesia.</p> <p>2. Isian formulir pengajuan keberatan.</p> <p>3. Dokumen riwayat permintaan informasi publik.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Alur Pelayanan Permintaan Informasi Publik:</p> <p>a. Pemohon menyampaikan Permintaan Informasi Publik melalui berbagai media layanan dengan melampirkan persyaratan.</p> <p>b. Permintaan diverifikasi:</p> <p>1. Jika data tidak lengkap, Pemohon harus melengkapi data paling lambat 3 hari. Apabila data tidak</p>

		<p>dilengkapi oleh Pemohon hingga batas waktu, maka permintaan akan diarsipkan.</p> <p>2. Jika data lengkap, permintaan akan ditindaklanjuti.</p> <p>c. Proses tindak lanjut permintaan.</p> <p>d. Pemohon menerima jawaban/tanggapan Permintaan Informasi Publik melalui kontak Pemohon</p> <p>Alur Pengajuan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik:</p> <p>a. Pemohon dapat menyampaikan Pengajuan Keberatan jika tidak puas atas jawaban/tanggapan Permintaan Informasi Publik.</p> <p>b. Pengajuan keberatan diverifikasi:</p> <p>1. Jika data tidak lengkap, Pemohon harus melengkapi data paling lambat 3 hari. Apabila data tidak dilengkapi oleh Pemohon hingga batas waktu, maka pengajuan keberatan akan diarsipkan.</p> <p>2. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.</p> <p>3. Proses tindak lanjut pengajuan keberatan.</p> <p>4. Pemohon menerima tanggapan keberatan atas Permintaan Informasi Publik melalui kontak Pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan</p> <p>1. Permintaan Informasi Publik diselesaikan paling lambat 10 Hari</p>

		<p>Kerja sejak dinyatakan lengkap dan dapat diperpanjang paling lama 7 Hari Kerja dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.</p> <p>2. Pengajuan keberatan atas Permintaan Informasi Publik diselesaikan paling lambat 30 Hari Kerja sejak dinyatakan lengkap.</p> <p>b. Jam Pelayanan Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WIB Jum’at: 08.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis, kecuali biaya penggandaan, penyalinan, perekaman, dan/atau pengiriman yang timbul dari permintaan Informasi Publik ditanggung oleh Pemohon.
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Jawaban/Tanggapan Permintaan Informasi Publik.</p> <p>b. Jawaban/Tanggapan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait</p>

		<p>penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh.</p> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- sangintegritas.pom.go.id- bpom_payakumbuh@pom.go.id- WhatsApp 081389990492- Telepon (0752)7972899- www.lapor.go.id- Kotak Pengaduan ULPK Balai POM di Payakumbuh
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846).</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251).</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99,</p>

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149).</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180).</p> <p>e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 649).</p> <p>f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741).</p> <p>g. 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).</p>
--	--	---

		<p>h. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316).</p> <p>j. Keputusan PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.08.22.45 Tahun 2022 Tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>k. Keputusan PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.09.22.50 Tahun</p>
--	--	--

		<p>2022 Tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>1. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.22.02.23.22 Tahun 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>m. Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.224.03.23.18 Tahun 2023 tentang Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Meja Pelayanan</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Ruang tunggu</p> <p>e. Sistem Antrian</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Tempat Parkir</p> <p>i. AC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/Public Speaking;</p> <p>c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>d. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait Obat dan Makanan</p>

		e. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung/ ketua TIM</p> <p>b. Dilaksanakan secara terus menerus;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Payakumbuh dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Jenis pelayanan;- Waktu Penyelesaian;- Biaya/ Tarif; dan- Produk Layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p>

		<p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Payakumbuh, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.</p>