

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
MANOKWARI**

**NOMOR HK.02.02.31A.31A4.05.23.80**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI**

Menimbang : a. 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 POM di Manokwari tentang Standar Pelayanan Balai POM di Manokwari;

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);



**BADAN POM**

## **BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI**

Jl. Angkasa Mulyono, Amban, Manokwari, Papua Barat.

Telp. (0986) 2217025/27; Fax : (0986) 2217027

Email: [manokwari.bpom@gmail.com](mailto:manokwari.bpom@gmail.com); [bpom\\_manokwari@pom.go.id](mailto:bpom_manokwari@pom.go.id)

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 POM DI MANOKWARI TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI MANOKWARI
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai POM di Manokwari 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 Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu
  - b. izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
  - c. pengujian Obat dan Makanan; dan
  - d. pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Manokwari

Pada tanggal 22 Mei 2023

**Kepala Balai POM di Manokwari**



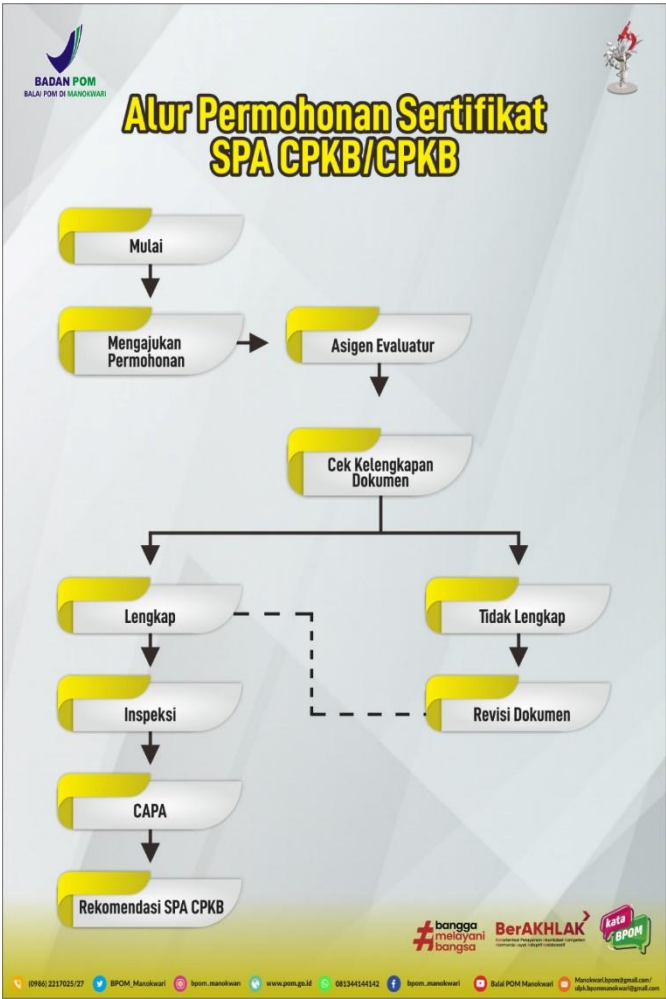
**Agustince Werimon, S.Farm., Apt.**

Lampiran : I Keputusan Kepala Balai POM di  
Manokwari  
Nomor : HK.02.02.31A.31A4.05.23.80  
Tanggal : 22 Mei 2023

**STANDAR PELAYANAN**  
**SERTIFIKASI OBAT DAN MAKANAN SESUAI DENGAN STANDAR DAN**  
**PERSYARATAN KEAMANAN, KHASIAT/MANFAAT, DAN MUTU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p><b>PERSYARATAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP:</b></p> <p>Persyaratan pendaftaran akun untuk produk lokal :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB</li><li>2. Izin/Serifikat Produksi (IOT, UKOT, UMOT)</li><li>3. Surat kuasa bermaterai sebagai penanggung jawab akun</li><li>4. NPWP</li></ol> <p>Persyaratan pendaftaran pra registrasi produk lokal :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Master formula</li><li>2. Surat kuasa bermaterai sebagai petugas registrasi</li><li>3. Surat pernyataan bermaterai tanggungjawab perusahaan terhadap keaslian dokumen</li><li>4. Perjanjian kontrak manufakturing (untuk produk kontrak)</li><li>5. Perjanjian kerjasama distribusi (jika ada)</li></ol> <p>Dokumen Persyaratan Registrasi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komposisi produk per batch</li><li>2. Cara Pembuatan Produk</li><li>3. Sertifikat Analisa bahan baku</li><li>4. Sertifikat Analisa produk jadi</li><li>5. Spesifikasi dan metode pemeriksaan produk jadi</li><li>6. Spesifikasi kemasan dan rancangan desain kemasan</li><li>7. Sistem penomoran bets</li><li>8. Uji keamanan dari laboratorium yang terakreditasi di Indonesia (untuk produk impor)</li><li>9. CoA cangkang kapsul atau gelatin, sertifikat bebas BSE/TSE, sertifikat halal dan surat pernyataan bermaterai cangkang kapsul bebas BSE (untuk bentuk sediaan kapsul/kapsul lunak atau bahan baku gelatin)</li><li>10. Protocol dan hasil uji stabilitas</li><li>11. Data pendukung keamanan dan/atau kemanfaatan (apabila ukuran file &gt; 5 MB</li></ol>

		<p>maka dokumen dapat dibagi menjadi beberapa file atau dikirimkan melalui email)</p> <p>12. Hasil Uji Toksisitas (bila dipersyaratkan)</p> <p>13. Asal dan proses perolehan bahan tertentu (enzim, bahan herbal)</p> <p>14. Persyaratan spesifik untuk bahan baku tertentu (misal: Sertifikat halal untuk bahan baku yang berasal dari hewan non marine, Hasil Uji Kloramfenikol untuk madu dan turunannya)</p> <p><b>PERSYARATAN NOTIFIKASI KOSMETIK</b></p> <p>1. NIB;</p> <p>2. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB</p> <p>3. Surat pernyataan direksi dan/atau pimpinan industri Kosmetika tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika</p> <p>4. Sertifikat merek (jika ada)</p> <p>5. Perjanjian lisensi merek (jika penerima lisensi merek)</p> <p>6. Surat pernyataan merek</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD;     Mulai[Mulai] --&gt; Mengajukan[Mengajukan Permohonan];     Mengajukan --&gt; Asigen[Asigen Evaluatur];     Asigen --&gt; Cek[Cek Kelengkapan Dokumen];     Cek --&gt; Lengkap[Lengkap];     Cek --&gt; TidakLengkap[Tidak Lengkap];     Lengkap --&gt; Inspeksi[Inspeksi];     Inspeksi --&gt; CAPA[CAPA];     CAPA --&gt; Sertifikat[Sertifikat CPOTB Bertahap];     TidakLengkap --&gt; Revisi[Revisi Dokumen];     Revisi -.-&gt; Cek;</pre>



**ALUR SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP**

1. Pelaku usaha melakukan permohonan

		<p>sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id kemudian akan diarahkan ke e-sertifikasi.pom.go.id</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Dokumen yang telah di upload di e-sertifikasi.pom.go.id akan masuk ke akun koordinator. Dalam waktu 2 hari kerja akan meneruskan dokumen ke akun evaluator.</li><li>3. Dalam waktu 10 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi dokumen.</li><li>4. Apabila membutuhkan perbaikan, evaluator mengembalikan dokumen pelaku usaha untuk dilengkapi</li><li>5. Setelah dilakukan perbaikan, dokumen diupload kembali di e-sertifikasi.pom.go.id, dalam waktu 7 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi. Proses ini akan berulang sampai dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat.</li><li>6. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, dalam waktu 7 hari kerja untuk sarana produksi di dalam Kota Manokwari dan 15 hari kerja untuk sarana produksi di luar Kota Manokwari akan dilakukan audit.</li><li>7. Setelah dilakukan audit, petugas melakukan input hasil pemeriksaan ke website e-sertifikasi.pom.go.id dalam waktu 3 hari kerja.</li><li>8. Apabila ada perbaikan, maka pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan</li><li>9. Setelah perbaikan dilakukan, petugas harus melakukan evaluasi dalam waktu 3 hari kerja. Apabila CAPA sudah dinyatakan Closed, petugas mengirim hasil evaluasi ke akun koordinator</li><li>10. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator melakukan verifikasi dan mengirimkan dokumen ke akun Kepala Balai.</li><li>11. Dalam waktu 2 hari kerja, kepala balai menandatangani sertifikat izin penerapan CPOTB</li></ol> <p><b>ALUR PERMOHONAN SERTIFIKAT PENERAPAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (SPA CPKB) / SERTIFIKAT CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku usaha mengajukan permohonan melalui oss.go.id</li><li>2. Petugas Badan POM Pusat melakukan evaluasi dokumen</li><li>3. Untuk permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB, apabila dokumen dinyatakan lengkap, petugas Balai POM Manokwari</li></ol>
--	--	---



		<p>akan melaksanakan inspeksi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Apabila ada perbaikan, pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan</li><li>5. Setelah CAPA dinyatakan Closed, petugas Balai POM di Manokwari membuat surat rekomendasi, untuk selanjutnya Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</li><li>6. Untuk permohonan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), apabila dokumen dinyatakan lengkap, petugas Badan POM akan melaksanakan inspeksi</li><li>7. Apabila ada perbaikan, pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan</li><li>8. Setelah CAPA dinyatakan Closed, Badan POM menerbitkan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</li></ol> <p><b>ALUR PERMOHONAN SERTIFIKASI CDOB</b></p> <p>a. dokumen administratif meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. permohonan sertifikasi; dan</li><li>2. bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ol> <p>b. dokumen teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. izin PBF/pengakuan PBF Cabang/sertifikat distribusi farmasi/izin usaha;</li><li>2. denah lokasi dan layout bangunan sesuai izin PBF/pengakuan PBF Cabang/sertifikat distribusi farmasi/izin usaha;</li><li>3. Surat Izin Kerja Apoteker Penanggung Jawab;</li><li>4. daftar produk yang didistribusikan;</li><li>5. struktur organisasi;</li><li>6. daftar personalia;</li><li>7. daftar peralatan/perlengkapan;</li><li>8. ringkasan eksekutif quality management system;</li><li>9. dokumen self assessment.</li></ol> <p>c. Alur Permohonan Sertifikasi CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaku Usaha mengajukan PB UMKU di OSS RBA untuk mendapatkan ID Izin</li><li>2. Pelaku Usaha melakukan permohonan sertifikasi CDOB secara online melalui aplikasi <b><a href="https://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a></b>;</li><li>3. Proses pemeriksaan permohonan dan pembuatan Billing ID</li><li>4. Bayar PNBP secara e-payment (bisa melalui Teller, Internet Banking, mesin ODC)</li><li>5. Petugas melakukan Pemeriksaan ke Sarana</li><li>6. Jika hasil memenuhi syarat maka ke tahap pemberian sertifikat, jika belum dilakukan</li></ol>
--	--	--



		<p>proses CAPA</p> <p>7. A. Jika tidak sesuai, Pelaku usaha meng-upload perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi</p> <p>8. Jika sesuai, Penerbitan Sertifikat jika dari pemeriksaan evaluasi memenuhi syarat</p> <p>9. Download/cetak PB UMKU di OSS RBA</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Pelayanan:</p> <p>1. Telepon/Tatap Muka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Senin-Kamis: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.30 WIT</li> <li>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.00 WIT</li> <li>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</li> </ul> <p>2. Short Messaging Services (SMS) /Aplikasi HaloBPOM      Mobile/Surat/Email/Website /Faksimile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Senin-Kamis: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat)</li> <li>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat)</li> <li>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</li> </ul> <p>3. Permintaan diluar Jam Kerja akan direspon melalui Layanan Siaga 24/7 Seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplikasi Chat : Whatsapp (081344144142)</li> <li>❖ Media Sosial : Facebook, Twitter dan Instagram</li> <li>❖ Hotline Layanan Informasi dan Pengaduan : 081344144142</li> <li>❖ Hotline Pengujian Pihak ketiga : 085254300663</li> <li>❖ SIPP:linktr.ee/BarapenUbiBPOMdiManokwari</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat CPOTB bertahap</li> <li>- Surat Persetujuan Denah Industri Kosmetik</li> <li>- Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB / Sertifikat</li> </ul>

		CPKB - Surat rekomendasi pemenuhan CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</li><li>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li></ol></li><li>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</li></ol>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.1.52.4011 Tahun 2009 tentang Penetapan Batas Maksimum Cemarkan Mikroba dan Kimia dalam Makanan;</li><li>3. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</li><li>4. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Batas Maksimum Cemarkan Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</li><li>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan;</li><li>6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan</li></ol>

		<p>Makanan Nomor HK.00.06.331.3.1655 Tahun 2009 tentang Penetapan Prosedur Pelulusan Bets/Lot Release Vaksin Untuk Manusia;</p> <p>7. Departemen Kesehatan RI, 1995, Farmakope Indonesia IV dan Suplemen Farmakope Indonesia;</p> <p>8. SNI ISO/IEC 17025:2008 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi;</p> <p>9. Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2008 yang telah disahkan oleh Manajer Puncak Laboratorium di lingkungan Badan POM.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan;</li> <li>3. Ruang Tunggu;</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas;</li> <li>5. Area Bermain anak;</li> <li>6. Ruang Laktasi;</li> <li>7. Maklumat Pelayanan;</li> <li>8. Sistem Antrian (manual dan/ elektronik: first in first out);</li> <li>9. Kotak Saran;</li> <li>10. Umpan balik pelanggan online;</li> <li>11. Informasi tarif elektronik;</li> <li>12. Kursi Roda;</li> <li>13. Toilet;</li> <li>14. Wifi;</li> <li>15. Televisi;</li> <li>16. Air Minum, Kopi, Teh dan permen untuk customer;</li> <li>17. Terminal cas;</li> <li>18. Tempat sampah;</li> <li>19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel;</li> <li>20. Komputer &amp; Printer (fotokopi);</li> <li>21. Kantin</li> <li>22. PPPK/ Aid First</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan  Kompetensi Petugas Pelaksana: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registration Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) cermat;</li><li>3) santun dan ramah;</li><li>4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) profesional;</li><li>6) tidak mempersulit;</li><li>7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang</li><li>10) wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li><li>11) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>12) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>13) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>14) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>15) sesuai dengan kepantasan; dan</li><li>16) tidak menyimpang dari prosedur</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li><li>2. Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenis pelayanan;</li><li>b. waktu penyelesaian;</li><li>c. biaya/tarif; dan</li></ol></li></ol>

		<p>d. produk layanan.</p> <p>2) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>3) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.</p> <p>4) Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</p> <p>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:</p> <p>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</p> <p>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi secara mandiri setiap bulan dan dievaluasi 1 kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

**STANDAR PELAYANAN**  
**IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p><b>PERSYARATAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK:</b></p> <p>Persyaratan Akun Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. NPWP</li><li>2. Nomor Izin Berusaha</li><li>3. Izin Usaha (Izin Usaha Industri/Izin Usaha Mikro Kecil/Surat Keterangan Domisili Usaha)</li><li>4. Hasil Audit sarana (PSB)</li></ol> <p>Persyaratan Produk</p> <p>➤ Pangan Olahan Risiko Rendah dan Sangat Rendah</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komposisi</li><li>2. Proses Produksi</li><li>3. Penjelasan Kode Produksi</li><li>4. Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa</li><li>5. Rancangan label</li><li>6. Spesifikasi bahan</li></ol> <p>➤ Pangan Olahan Risiko Sedang dan Tinggi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komposisi</li><li>2. Proses Produksi</li><li>3. Penjelasan Kode Produksi</li><li>4. Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa</li><li>5. Rancangan label</li><li>6. Hasil Analisa</li><li>7. Spesifikasi bahan</li></ol> <p>➤ Produk Bahan Tambahan Pangan (BTP)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komposisi</li><li>2. Proses Produksi</li><li>3. Penjelasan Kode Produksi</li><li>4. Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa</li><li>5. Rancangan label</li><li>6. Hasil Analisa</li><li>7. Spesifikasi bahan</li></ol>

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div data-bbox="708 107 1385 949"> </div> <div data-bbox="724 1024 1442 1096"> <p><b>ALUR IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK</b></p> </div> <div data-bbox="678 1126 1442 2332"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku usaha melakukan permohonan sertifikat izin penerapan CPOB melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> kemudian akan diarahkan ke <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a></li> <li>2. Dokumen yang telah di upload di <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a> akan masuk ke akun koordinator. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator akan meneruskan dokumen ke akun evaluator.</li> <li>3. Dalam waktu 10 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi dokumen.</li> <li>4. Apabila membutuhkan perbaikan, evaluator mengembalikan dokumen ke pelaku usaha untuk dilengkapi</li> <li>5. Setelah dilakukan perbaikan, dokumen diupload kembali di <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>, dalam waktu 7 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi. Proses ini akan berulang sampai dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat.</li> <li>6. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan, evaluator akan mengirimkan dokumen ke akun koordinator untuk di verifikasi.</li> <li>7. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator melakukan verifikasi dan mengirimkan dokumen ke akun Kepala Balai.</li> <li>8. Dalam waktu 2 hari kerja, kepala balai menandatangani sertifikat izin penerapan CPOB</li> </ol> </div>
---	---------------------------------	---



3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Pelayanan:</p> <p>1. Telepon/Tatap Muka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Senin-Kamis: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.30 WIT</li> <li>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.00 WIT</li> <li>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</li> </ul> <p>2. Short Messaging Services (SMS) /Aplikasi HaloBPOM Mobile/Surat/Email/Website /Faksimile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Senin-Kamis: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat)</li> <li>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat)</li> <li>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</li> </ul> <p>3. Permintaan diluar Jam Kerja akan direspon melalui Layanan Siaga 24/7 Seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplikasi Chat : Whatsapp (081344144142)</li> <li>❖ Media Sosial : Facebook, Twitter dan Instagram</li> <li>❖ Hotline Layanan Informasi dan Pengaduan : 081344144142</li> <li>❖ Hotline Pengujian Pihak ketiga : 085254300663</li> <li>❖ SIPP:linktr.ee/BarapenUbiBPOMdiManokwari</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	- Sertifikat izin penerapan CPPOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	<p>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan</li> </ul>

		<p>kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</p> <p>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>1) 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>2) Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.1.52.4011 Tahun 2009 tentang Penetapan Batas Maksimum Cemarkan Mikroba dan Kimia dalam Makanan;</p> <p>3) Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</p> <p>4) Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Batas Maksimum Cemarkan Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</p> <p>5) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan;</p> <p>6) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.331.3.1655 Tahun 2009 tentang Penetapan Prosedur Pelulusan Bets/Lot Release Vaksin Untuk Manusia;</p> <p>7) Departemen Kesehatan RI, 1995, Farmakope Indonesia IV dan Suplemen Farmakope Indonesia;</p> <p>8) SNI ISO/IEC 17025:2008 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi;</p>

		9) Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2008 yang telah disahkan oleh Manajer Puncak Laboratorium di lingkungan Badan POM.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan;</li> <li>3. Ruang Tunggu;</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas;</li> <li>5. Area Bermain anak;</li> <li>6. Ruang Laktasi;</li> <li>7. Maklumat Pelayanan;</li> <li>8. Sistem Antrian (manual dan/ elektronik: first in first out);</li> <li>9. Kotak Saran;</li> <li>10. Umpan balik pelanggan online;</li> <li>11. Informasi tarif elektronik;</li> <li>12. Kursi Roda;</li> <li>13. Toilet;</li> <li>14. Wifi;</li> <li>15. Televisi;</li> <li>16. Air Minum, Kopi, Teh dan permen untuk customer;</li> <li>17. Terminal cas;</li> <li>18. Tempat sampah;</li> <li>19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel;</li> <li>20. Komputer &amp; Printer (fotokopi);</li> <li>21. Kantin</li> <li>22. PPPK/ Aid First</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Kompetensi Petugas Pelaksana: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registration Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol> </li> <li>3. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>2) cermat;</li> <li>3) santun dan ramah;</li> <li>4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>5) profesional;</li> <li>6) tidak mempersulit;</li> <li>7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang</p> <p>10) wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>11) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>12) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>13) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>14) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>15) sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>16) tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari.</p> <p>1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>e. jenis pelayanan;</p> <p>f. waktu penyelesaian;</p> <p>g. biaya/tarif; dan</p> <p>h. produk layanan.</p> <p>2) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>3) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.</p> <p>4) Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p>

		Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</li><li>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li></ol></li><li>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi secara mandiri setiap bulan dan dievaluasi 1 kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Permohonan Pengujian Obat dan Makanan, Dokumen Administratif, Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :</p> <p>1.Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel</p> <p>2.Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel</p> <p>3.Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan</p> <p>4.Tujuan Pengujian</p> <p>5.Data dan identitas sampel :</p> <p>    a) Nama sampel</p> <p>    b) Jenis sampel</p> <p>    c) Nomor bets, dan atau pendaftaran</p> <p>    d) Jumlah dalam satuan atau berat</p> <p>    e) Kondisi tempat penyimpanan sampel</p> <p>Pemohon mempunyai hak memperoleh informasi terkait pelayanan pengujian yang tersedia. Pelayanan meliputi :</p> <p>1)Penyampaian Sertifikat/Laporan Pengujian melalui jasa kurir dengan menunjuk bukti pembayaran jasa kurir yang ditunjuk</p> <p>2)PenyampaianSertifikat/Laporan Pengujian/melalui elektronik (Fax, surat elekteronik) dilayani apabila pemohon setuju bahwa hasil pengujian tidak digunakan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum yang dinyatakan dalam surat pernyataan bermaterai cukup yang ditanggung oleh pemohon.</p>

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div data-bbox="651 57 1427 859">  <p><b>BALAI POM DI MANOKWARI</b></p> <p><b>PELAYANAN PENGUJIAN SAMPEL PNBP PIHAK KETIGA BALAI POM DI MANOKWARI</b></p> <p><b>PENGUJIAN SABU</b></p> <p><b>1 HARI KERJA</b></p> <p><b>Rp. 780.000,00</b></p> <p>Penimbangan : Rp. 60.000,00  Reaksi Warna : Rp. 70.000,00  Kromatografi Cair : Rp. 650.000,00</p> <p><b>PEMBERITAHUAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PENGAMBILAN SAMPEL YANG AKAN DIUJIKAN DI BALAI POM DI MANOKWARI ADALAH DI LUAR TANGGUNGJAWAB PENERIMA SAMPEL/ BALAI POM DI MANOKWARI.</li> <li>2. PETUGAS PENERIMA SAMPEL TIDAK DIPERKENANKAN MELAKUKAN PENGAMBILAN SAMPEL PADA SARANA PRODUKSI/DISTRIBUSI.</li> <li>3. TIDAK DIPUNGUT BIAYA ADMINISTRASI UNTUK PROSES PENERIMAAN SAMPEL DAN PENGAMBILAN HASIL UJI.</li> <li>4. BIAYA TARIF PENGUJIAN ADALAH SESUAI PERATURAN PEMERINTAH RI NO. 32 TAHUN 2017 TENTANG JENIS DAN TARIF ATAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA BPOM.</li> <li>5. PEMBAYARAN BIAYA PENGUJIAN DILAKUKAN OLEH PEMILIK SAMPEL MELALUI BANK YANG TERTERA PADA KODE BILLING.</li> <li>6. PENGUJIAN SAMPEL DILAKUKAN SETELAH KONFIRMASI PEMBAYARAN.</li> </ol> <p>Jln Angkasa Mulyono - Amban, Manokwari-Papua Barat  (0986) 2217025/27  081344144142  BPOM_Manokwari  Balai Pom Manokwari  www.pom.go.id  Manokwari.bpom@gmail.com/  ulpk.bpommanokwari@gmail.com  bpom_manokwari  Balai POM Manokwari</p> </div> <div data-bbox="651 859 1455 1659">  <p><b>BALAI POM DI MANOKWARI</b></p> <p><b>PELAYANAN PENGUJIAN SAMPEL PNBP PIHAK KETIGA BALAI POM DI MANOKWARI</b></p> <p><b>PENGUJIAN MIRAS</b></p> <p><b>5 HARI KERJA</b></p> <p><b>Rp. 1.100.000,00</b></p> <p>Ethanol : Rp. 500.000,00  Methanol : Rp. 500.000,00</p> <p><b>Jika Keruh</b>  Destilasi Tunggal : Rp. 100.000,00</p> <p><b>PEMBERITAHUAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PENGAMBILAN SAMPEL YANG AKAN DIUJIKAN DI BALAI POM DI MANOKWARI ADALAH DI LUAR TANGGUNGJAWAB PENERIMA SAMPEL/ BALAI POM DI MANOKWARI.</li> <li>2. PETUGAS PENERIMA SAMPEL TIDAK DIPERKENANKAN MELAKUKAN PENGAMBILAN SAMPEL PADA SARANA PRODUKSI/DISTRIBUSI.</li> <li>3. TIDAK DIPUNGUT BIAYA ADMINISTRASI UNTUK PROSES PENERIMAAN SAMPEL DAN PENGAMBILAN HASIL UJI.</li> <li>4. BIAYA TARIF PENGUJIAN ADALAH SESUAI PERATURAN PEMERINTAH RI NO. 32 TAHUN 2017 TENTANG JENIS DAN TARIF ATAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA BPOM.</li> <li>5. PEMBAYARAN BIAYA PENGUJIAN DILAKUKAN OLEH PEMILIK SAMPEL MELALUI BANK YANG TERTERA PADA KODE BILLING.</li> <li>6. PENGUJIAN SAMPEL DILAKUKAN SETELAH KONFIRMASI PEMBAYARAN.</li> </ol> <p>Jln Angkasa Mulyono - Amban, Manokwari-Papua Barat  (0986) 2217025/27  081344144142  BPOM_Manokwari  Balai Pom Manokwari  www.pom.go.id  Manokwari.bpom@gmail.com/  ulpk.bpommanokwari@gmail.com  bpom_manokwari  Balai POM Manokwari</p> </div>
---	---------------------------------	---









		<p>Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat)</p> <p>Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT</p> <p>Shift petugas 2: 12.00 – 16.00 WIT</p> <p>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur</p> <p>Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</p> <p>2. Short Messaging Services (SMS) /Aplikasi HaloBPOM                      Mobile/Surat/Email/Website /Faksimile</p> <p>❖ Senin-Kamis:</p> <p>Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat)</p> <p>❖ Jumat:</p> <p>Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat)</p> <p>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur</p> <p>Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</p> <p>3. Permintaan diluar Jam Kerja akan direspon melalui Layanan Siaga 24/7 Seperti :</p> <p>❖ Aplikasi Chat : Whatsapp (081344144142)</p> <p>❖ Media Sosial : Facebook, Twitter dan Instagram</p> <p>❖ Hotline Layanan Informasi dan Pengaduan : 081344144142</p> <p>❖ Hotline Pengujian Pihak ketiga : 085254300663</p> <p>❖ SIPP:linktr.ee/BarapenUbiBPOMdiManokwari</p>
4	Biaya/Tarif	Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/ Laporan Pengujian
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	<p>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:</p> <p>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</p> <p>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</p> <p>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.1.52.4011 Tahun 2009 tentang Penetapan Batas Maksimum Cemaran Mikroba dan Kimia dalam Makanan;</li> <li>3. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</li> <li>4. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</li> <li>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan;</li> <li>6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.331.3.1655 Tahun 2009 tentang Penetapan Prosedur Pelulusan Bets/Lot Release Vaksin Untuk Manusia;</li> <li>7. Departemen Kesehatan RI, 1995, Farmakope Indonesia IV dan Suplemen Farmakope Indonesia;</li> <li>8. SNI ISO/IEC 17025:2008 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi;</li> <li>9. Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2008 yang telah disahkan oleh Manajer Puncak Laboratorium di lingkungan Badan POM.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan;</li> <li>3. Ruang Tunggu;</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas;</li> <li>5. Area Bermain anak;</li> <li>6. Ruang Laktasi;</li> </ol>

		<div>7. Maklumat Pelayanan;</div> <div>8. Sistem Antrian (manual dan/ elektronik: first in first out);</div> <div>9. Kotak Saran;</div> <div>10. Umpan balik pelanggan online;</div> <div>11. Informasi tarif elektronik;</div> <div>12. Kursi Roda;</div> <div>13. Toilet;</div> <div>14. Wifi;</div> <div>15. Televisi;</div> <div>16. Air Minum, Kopi, Teh dan permen untuk customer;</div> <div>17. Terminal cas;</div> <div>18. Tempat sampah;</div> <div>19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel;</div> <div>20. Komputer &amp; Printer (fotokopi);</div> <div>21. Kantin</div> <div>22. PPPK/ Aid First</div>
3	Kompetensi Pelaksana	<div>1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan</div> <div>Kompetensi Petugas Pelaksana:</div> <div><div>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</div><div>b. Memahami Informasi dan Registration Obat dan Makanan</div><div>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</div><div>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</div><div>e. Memiliki kompetensi Pengawas Obat dan Makanan</div></div> <div>2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:</div> <div><div>1) adil dan tidak diskriminatif;</div><div>2) cermat;</div><div>3) santun dan ramah;</div><div>4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</div><div>5) profesional;</div><div>6) tidak mempersulit;</div><div>7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</div><div>8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</div><div>9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang</div><div>10) wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</div><div>11) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</div></div>



		<p>12) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>13) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>14) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>15) sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>16) tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: Pengujian Obat dan Makanan : 14 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari.</p> <p>1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. biaya/tarif; dan</p> <p>d. produk layanan.</p> <p>2) Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>3) Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.</p> <p>4) Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditolak, biaya yang sudah dibayarkan</p>



		tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</li><li>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li></ol></li><li>3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi secara mandiri setiap bulan dan dievaluasi 1 kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI  
OBAT DAN MAKANAN

No	KOMPONEN	URAIAN																		
PENYAMPAIAN LAYANAN																				
1	Persyaratan	<div><div>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</div><div>2. Identitas produk yang diadukan;</div><div>3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</div><div>4. Tujuan permintaan informasi.</div></div>																		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>No</th><th>Jenis Layanan</th><th>Media Layanan</th><th>Waktu Penyelesaian</th><th>Biaya/Tarif</th><th>Produk Layanan</th></tr><tr><td>1</td><td>Informasi Tersedia</td><td>1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/ Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile</td><td>1 HK</td><td>Gratis/ Tidak di Pungut Biaya</td><td>Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</td></tr><tr><td>2</td><td>Memerlukan Rujukan</td><td>7.Surat 8.Faximile 1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile 7.Surat 8.Faximile</td><td>7 HK  10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan</td><td></td><td></td></tr></table> <div><div><div>Pemohon</div><div><div>Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili</div><div>Melengkapi Data</div><div>Memperoleh Informasi</div></div></div><div><div>BPOM</div><div><div>Menerima Pengaduan/Permintaan Informasi sesuai persyaratan</div><div><div>Klarifikasi Data</div><div>Perumusan Jawaban/Informasi</div></div><div>Memberikan hasil informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili</div></div></div><div><div>Tidak Lengkap</div><div>Lengkap</div><div>Memerlukan Rujukan</div><div>Rujukan ke Unit Terkait</div><div>Jawaban rujukan</div><div>Informasi tersedia</div></div></div>	No	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan	1	Informasi Tersedia	1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/ Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile	1 HK	Gratis/ Tidak di Pungut Biaya	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan	2	Memerlukan Rujukan	7.Surat 8.Faximile 1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile 7.Surat 8.Faximile	7 HK  10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan		
No	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan															
1	Informasi Tersedia	1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/ Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile	1 HK	Gratis/ Tidak di Pungut Biaya	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan															
2	Memerlukan Rujukan	7.Surat 8.Faximile 1.Walk In/Datang Langsung 1.Telepon 2.Short Messaging Services (SMS) 3.Email/Website 4.Tatap Muka 5.Media Sosial 6.Aplikasi Halo BPOM Mobile 7.Surat 8.Faximile	7 HK  10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan																	
3	Jangka Waktu Pelayanan	<div>Jadwal Pelayanan:</div> <div>1. Telepon/Tatap Muka</div> <div>❖ Senin-Kamis:</div> <div>Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa</div>																		

		<p>istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.30 WIT</p> <p>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat) Shift petugas 1: 08.00 – 12.30 WIT Shift petugas 2: 12.00 – 16.00 WIT</p> <p>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</p> <p>2. Short Messaging Services (SMS) / Aplikasi HaloBPOM Mobile/Surat/Email/Website / Faksimile</p> <p>❖ Senin-Kamis: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.30 WIT (tanpa istirahat)</p> <p>❖ Jumat: Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIT (tanpa istirahat)</p> <p>❖ Sabtu/Minggu/Hari Libur Jam Layanan: Pukul 09.00 – 15.00 WIT (Layanan <i>On Call</i>)</p> <p>3. Permintaan diluar Jam Kerja akan direspon melalui Layanan Siaga 24/7 Seperti :</p> <p>❖ Aplikasi Chat : Whatsapp (081344144142) ❖ Media Sosial : Facebook, Twitter dan Instagram Hotline Layanan Informasi dan Pengaduan : 081344144142 ❖ Hotline Pengujian Pihak ketiga : 085254300663 ❖ SIPP : <a href="http://linktr.ee/BarapenUbiBPOMdiManokwari">linktr.ee/BarapenUbiBPOMdiManokwari</a></p>
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Layanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Jl. Angkasa Mulyono, Amban, Manokwari, Papua Barat. Telp. (0986) 2217025/27; Fax : (0986) 2217027 Email: <a href="mailto:manokwari.bpom@gmail.com">manokwari.bpom@gmail.com</a>; <a href="mailto:bpom_manokwari@pom.go.id">bpom_manokwari@pom.go.id</a> Website: <a href="http://www.manokwari.pom.go.id">www.manokwari.pom.go.id</a> Media Sosial:</p> <p>❖ Whatsapp: 081344144142 ❖ Facebook: Balai Pom Manokwari ❖ Fanpage: <a href="https://www.facebook.com/bpom_manokwari">bpom_manokwari</a> ❖ Twitter: <a href="https://twitter.com/BPOM_Manokwari">BPOM_Manokwari</a> ❖ Instagram: <a href="https://www.instagram.com/bpom.manokwari">bpom.manokwari</a> ❖ Youtube: Balai POM Manokwari ❖ Tiktok: <a href="https://www.tiktok.com/@bpom.manokwari">@bpom.manokwari</a></p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p>

		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>9. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan ber-AC</p> <p>2. Meja Pelayanan;</p> <p>3. Ruang Tunggu;</p> <p>4. Akses Jalan Disabilitas;</p> <p>5. Area Bermain anak;</p> <p>6. Ruang Laktasi;</p> <p>7. Maklumat Pelayanan;</p> <p>8. Sistem Antrian (manual dan/ elektronik: first in first out);</p> <p>9. Kotak Saran;</p> <p>10. Umpan balik pelanggan online;</p> <p>11. Informasi tarif elektronik;</p> <p>12. Kursi Roda;</p> <p>13. Toilet;</p> <p>14. Wifi;</p> <p>15. Televisi;</p> <p>16. Air Minum, Kopi, Teh dan permen untuk customer;</p> <p>17. Terminal cas;</p> <p>18. Tempat sampah;</p> <p>19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel;</p>

		20. Komputer & Printer (fotokopi); 21. Kantin 22. PPPK/ Aid First
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Kompetensi Petugas Pelaksana: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registration Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan e. Memiliki kompetensi Pengawas Obat dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: 1.adil dan tidak diskriminatif; 2.cermat; 3.santun dan ramah; 4.tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5.profesional; 6.tidak mempersulit; 7.patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8.menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9.tidak membocorkan informasi atau dokumen yang 10. wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 12. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 13. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 14. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 15. sesuai dengan kepantasan; dan 16. tidak menyimpang dari prosedur
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan : 24 orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana) memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenis pelayanan;</li><li>b. waktu penyelesaian;</li><li>c. biaya/tarif; dan</li><li>d. produk layanan.</li></ol></li><li>2. Waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</li><li>3. Biaya/tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.</li><li>4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</li></ol> <p>Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>2. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan</li><li>b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li></ol></li><li>3. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari.</li><li>4. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi dilakukan secara mandiri setiap bulan dan dievaluasi 1 tahun sekali</li><li>2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li></ol>

Ditetapkan di Manokwari

Pada tanggal 22 Mei 2023

**Kepala Balai POM di Manokwari**



**Agustince Werimon, S.Farm., Apt.**



Lampiran : II Keputusan Kepala Balai POM di  
Manokwari  
Nomor : HK.02.02.31A.31A4.05.23.80  
Tanggal : 22 Mei 2023



# **MAKLUMAT PELAYANAN BALAI POM DI MANOKWARI**

**NOMOR : OT.03.31A.31A4.05.23.03**

**Dengan ini kami Balai POM di Manokwari 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.**

**Manokwari, 22 Mei 2023**



**Agustince Werimon, S.Farm., Apt**  
**Kepala Balai POM di Manokwari**