BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya standar pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Ende dapat diselesaikan dengan baik. Standar pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Ende merupakan acuan dan petunjuk teknis petugas pelayanan kepada masyarakat dan bagi masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Ende.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Ende maka disusun standar pelayanan publik ini, yang mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Ende, dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende.

Ende, 8 Juni 2023

Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm

Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Ende

BADAN POM
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE
Jl. Eltari, Kec. Ende Tengah, Kab. Ende - NTT
Telp. (0381) 2627492 | Fax. (0381)26274912
e-mail : lokapomende@gmail.com ; loka_ende@pom.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE
NOMOR: HK.02.02.24B.24B5.06.23.465
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE,

Menimbang :
a. bahwa pelayanan publik di Loka Pengawas Obat dan Makanan perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
b. bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Loka Pengawas Obat dan Makanan sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan seperti yang dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende;

Mengingat :
1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1132);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat

dan Makanan…

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);

8. 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 23 tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN ENDE.**

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:

1. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan
3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap;
4. Layanan Perizinan Penerapan Aspek Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan
5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.

KETIGA : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan acuan bagi petugas dalam memberikan pelayanan publik pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ende
pada tanggal 08 Juni 2023
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN ENDE,

BENNY HENDRAWAN PRABOWO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR I
Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Ende II
DAFTAR ISI IV
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan 2
C. Ruang Lingkup 2
D. Dasar Hukum 2
BAB IIPENYELENGGARAAN PELAYANAN 6
A. Pelaksanaan Pelayanan 6
B. Jenis Pelayanan 6
C. Jadwal Pelayanan 6
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 9
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 9
F. Tempat Pelayanan 10
G. Media Sosial : 10
H. Maklumat Pelayanan 10
I. Pengawasan Internal 11
J. Jaminan Pelayanan 11
K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 11
L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan 12
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT 13
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat 13
B. Pencatatan 13
C. Pengelolaan Pengaduan 13
BAB IV PENUTUP 14
A. Monitoring 14
B. Evaluasi 14
C. Indikator Evaluasi 15

STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN LOKA POM DI KABUPATEN ENDE 17
A. Definisi/Pengertian Umum 17
B. Layanan Informasi dan Pengaduan (Penyampaian Pelayanan) 18
C. Layanan Informasi dan Pengaduan (Pengelolaan Pelayanan) 20
D. Prosedur Layanan Informasi dan Pengaduan 25
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN 27
LOKA POM DI KABUPATEN ENDE 27
A. Definisi/Pengertian Umum 27
B. Layanan Pengujian Obat dan Makanan (Penyampaian Pelayanan) 28
C. Layanan Pengujian Obat dan Makanan (Pengelolaan Pelayanan) 32
D. Prosedur PengujianSampel Pihak Ketiga/Swasta 37
E. Lampiran Service Delivery Layanan Pengujian (Waktu & Biaya) . 38
STANDAR PELAYANAN PUBLIK CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK LOKA POM DI KABUPATEN ENDE 62
A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM 62
B. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Penyampaian Pelayanan) 63
C. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan) 65
STANDAR PELAYANAN PUBLIK CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK LOKA POM DI KABUPATEN ENDE 70
A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM 70
B. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Penyampaian Pelayanan) 71
C. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan) 74
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP LOKA POM DI KABUPATEN ENDE 79
A. Definisi/Pengertian Umum 79
B. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Penyampaian Pelayanan) 80
C. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan) 83

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Ende, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Ende. Dalam melaksanakan pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Ende mengacu pada:

1. Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara Komunikasi Publik dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Ende. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Ende
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran
   - Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
   - Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Ende sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
   - Loka POM di Kabupaten Ende mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di LingkunganLoka POM di Kabupaten Ende, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan, serta Pelayanan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor;
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
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;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. 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 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;

24. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
25. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
26. 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;
27. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM

BAB II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Ende yang meliputi Pelayanan Pemberian Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan, Pelayanan Registrasi Obat dan Makanan, Pelayanan Sertifikasi Obat dan Makanan.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Ende :

1. Layanan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
2. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik
3. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
5. Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Datang Langsung

a.Senin-Kamis

Pukul 08.00 WITA - 16.30 WITA

b. Jumat :

Pukul 08.00 WITA - 16.00 WITA

c.Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1.	Senin		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
2.	Selasa		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
3.	Rabu		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
4.	Kamis		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
5.	Jumat		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.00			2.

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	**Hari**	**Seragam**	
		Wanita	**Pria**
1.	**Senin**	Seragam Biru Navy dan menggunakan PIN Pelayanan	Seragam Biru Navy dan menggunakan PIN Pelayanan
2.	**Selasa**	Seragam Coklat Khaki dan menggunakan PIN Pelayanan	Seragam Coklat Khaki dan menggunakan PIN Pelayanan
3.	**Rabu**	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dan menggunakan PIN Pelayanan	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dan menggunakan PIN Pelayanan
4.	**Kamis**	Atasan batik atau baju tenun dan bawahan gelap	Atasan batik atau baju tenun dan bawahan

		dan menggunakan PIN Pelayanan	gelap dan menggunakan PIN Pelayanan
5.	**Jumat**	Atasan batik dan bawahan gelap dan menggunakan PIN Pelayanan	Atasan batik dan bawahan gelap dan menggunakan PIN Pelayanan

2. Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial

a. Senin-Kamis

Pukul 08.00 WITA - 16.30 WITA

b. Jumat :

Pukul 08.00 WITA - 16.00 WITA

c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan *on line* dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/Whatsapp/HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website/Media Sosial.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik *on line*

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1.	Senin		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
2.	Selasa		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
3.	Rabu		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
4.	Kamis		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.30			2.
5.	Jumat		08.00 12.00		1.	
			12.00 16.00			2.

3. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ngada

a.Selasa

Pukul 09.00 WITA - 15.00 WITA

b. Senin, Rabu-Jumat :

Pada kondisi tertentu jika terdapat petugas Loka POM di Kabupaten Ende yang sedang melakukan tugas di Kabupaten Ngada, maka akan dilakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Ngada

4. Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

Front office	: 1 Orang
Layanan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	: 2 Orang
Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	: 2 Orang
Layanan Pengujian Obat dan Makanan	: 7 Orang
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	: 3 Orang
Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	: 3 Orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
3. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4. Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan

F. Tempat Pelayanan

Kantor : Loka POM di Kabupaten Ende

Jl. Eltari, Kelurahan Mautapaga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende

Telp. : (0381) 2627492;

Website : www.ende.pom.go.id

G. Media Sosial :

WhatsApp	: 085186866898
Email	: loka_ende@pom.go.id
Twitter	: @bpom_ende
Facebook	: Loka POM di Ende
Instagram	: @bpom.ende
Tik Tok	: @bpom.ende
Youtube	: Loka POM di Ende
Site Google	: www.ende.pom.go.id

HaloBPOM 1500533

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh KepalaLoka POM di Kabupaten Ende. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende.

I. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan melalui :

1) Atasan langsung
2) Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
3) Audit Internal
4) Audit Eksternal

J. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. biaya/tarif;
4. produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1) Ruang Pelayanan
2) Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas
3) Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19
4) Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book
5) Area bermain anak
6) Sistem antrian manual
7) Kotak Saran
8) Komputer dengan printer dan foto copy
9) Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan
10) Toilet Pria dan Wanita
11) Kursi Roda
12) Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
13) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer
14) Wifi gratis untuk konsumen
15) Charging Station
16) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen
17) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
18) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan
19) Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Ende, Jl. Eltari, Mautapaga, Ende Timur, Ende / Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ngada
2. Telepon : (0381) 2627492
3. Whatsapp : 0851 8686 6898
4. Email : lokapomende@gmail.com / loka_ende@pom.go.id
5. Facebook : Loka POM di Ende
6. Instagram : @bpom.ende
7. Twitter : @bpom_ende
8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
9. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Loka POM di Kabupaten Ende dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan - kegiatan sebagai berikut:

a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kabupaten Ende
b. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
c. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
d. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
e. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
f. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
g. Dokumentasi.

BAB IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Ende ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan .

Loka POM di Kabupaten Ende sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan ISO 17025 : 2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Loka POM di Kabupaten Ende melalui :

A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Loka POM di Kabupaten Ende setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan satu kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Kepala Loka POM di Kabuapeten Ende setiap tiga bulan sekali yang dikemas dalam kegiatan Ngeribo5s, yaitu kegiatan dari AoC Loka POM di Kabupaten Ende.

3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Ende setiap tahun;

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survey Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan
5. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan
8. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap semester

LAMPIRAN I

LAYANAN INFORMASI
&
PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

Lampiran I . Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Nomor HK.02.02.24B.24B5.06.23.465 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Tanggal 8 Juni 2023

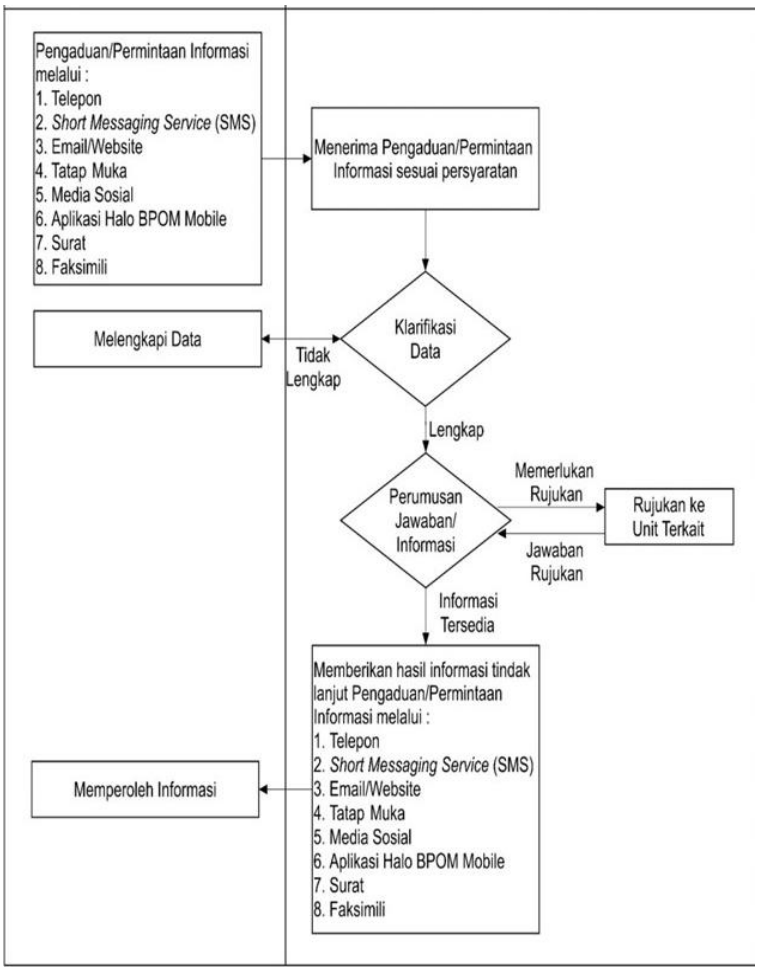
STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, Loka Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan

B. Layanan Informasi dan Pengaduan (Penyampaian Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ Whatsapp/ email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); Identitas produk yang diadukan; Jenis informasi yang dibutuhkan; dan Tujuan permintaan informasi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/ Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00 - 16.30 WITA dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		LOKA POM DI KAB. ENDE 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi 1. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif 2. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan 3. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
5	Biaya	Tidak dipungut biaya/ gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM di Kab. Ende Jl. Eltari, Kec. Ende Timur, Kab. Ende, NTT

		b.Telepon : (0381) 2627492 c.Whatsapp : 0851 8686 6898 d.Email :loka_ende@pom.go.id, lokapomende@gmail.com e.Facebook : Loka POM di Ende f. Instagram : @bpom.ende g.Twitter : @bpom_ende h.Kotak saran i. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) j. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Informasi dan Pengaduan (Pengelolaan Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a) Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e) 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; f) Peraturan Badan Pengawas Obat danMakanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan

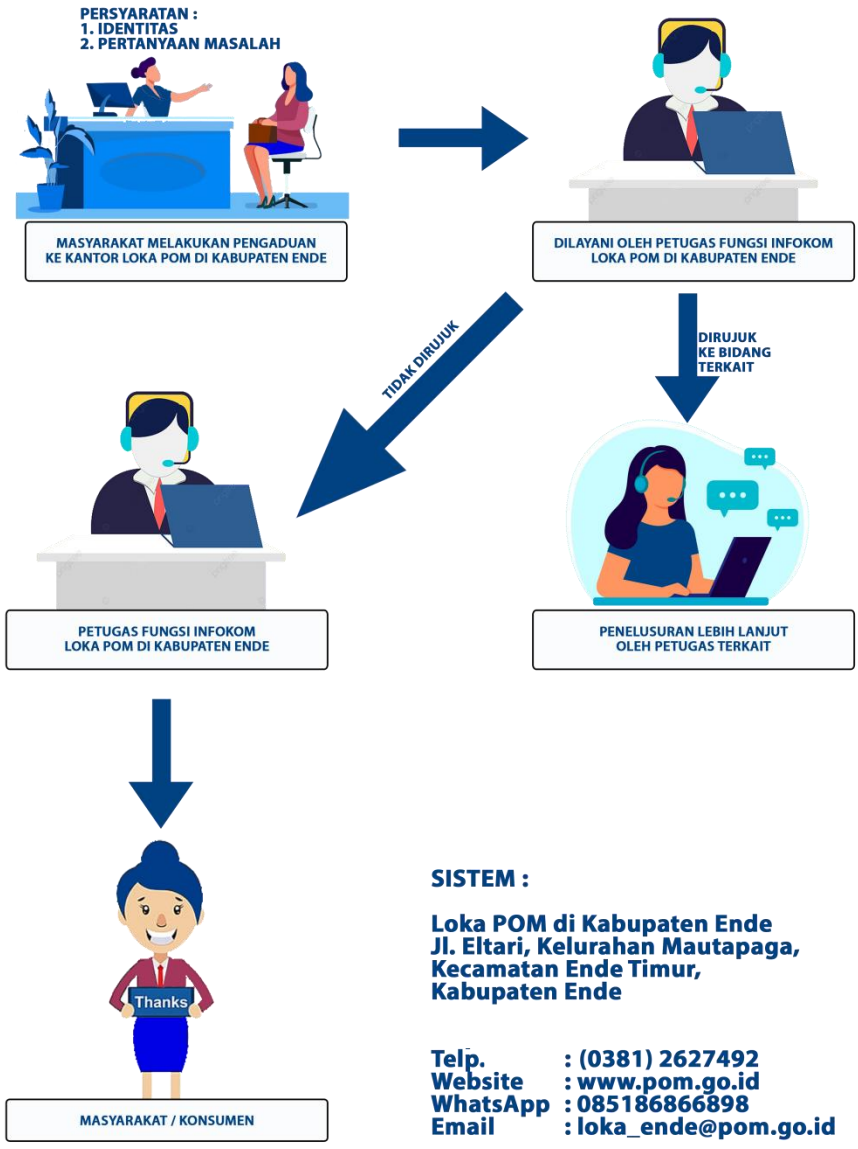
		Publik; h) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i) Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k) Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat danMakanan 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; m) Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas c. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19 d. Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book e. Area bermain anak f. Sistem antrian manual

		g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer dan foto copy i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan j. Toilet Pria dan Wanita k. Kursi Roda l. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel m. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer n. Wifi gratis untuk konsumen o. Charging Station p. Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen q. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan r. Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan s. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
3.	Jumlah Pelaksana	a) Front office : 1 orang b) Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan oleh atasan langsung; b) Dilaksanakan secara kontinyu; c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d) Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f) Dilakukan absensi kehadiran g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh

		h) Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b) Evaluasi yang dilakukan melalui ; c) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun d) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali yang di kemas dalam kegiatan Ngeribo5s. e) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; f) Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Ende dilaksanakan setiap satu tahun; g) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap satu tahun; h) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap semester

D. Prosedur Layanan Informasi dan Pengaduan



SISTEM :

Loka POM di Kabupaten Ende
Jl. Eltari, Kelurahan Mautapaga,
Kecamatan Ende Timur,
Kabupaten Ende

Telp. : (0381) 2627492
Website : www.pom.go.id
WhatsApp : 085186866898
Email : loka_ende@pom.go.id

Ende, 8 Juni 2023

Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm

LAMPIRAN II

LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

Lampiran II . Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Nomor HK.02.02.24B.24B5.06.23.465 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Tanggal 8 Juni 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

A. Definisi/Pengertian Umum

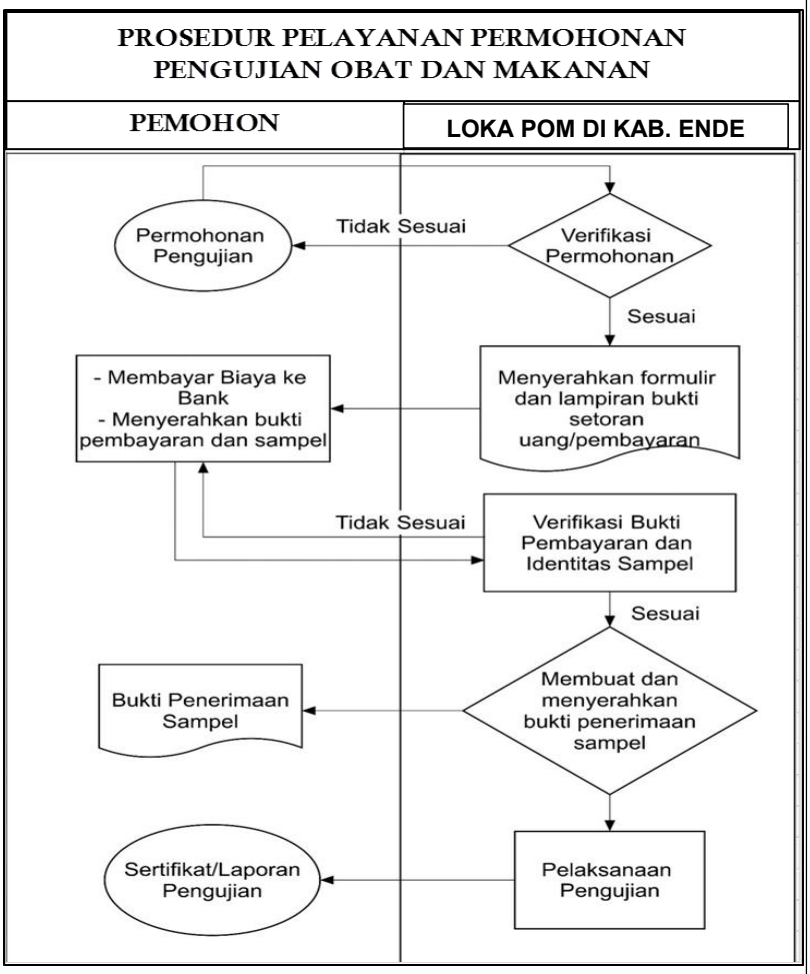
1. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
2. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
3. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemerikasaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karateristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.

9. Pengujian Kualitatif Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
10. Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikrobiologi adalah Pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume.

B. Layanan Pengujian Obat dan Makanan (Penyampaian Pelayanan)

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
2.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : d. Nama pengirim sampel e. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan f. Data dan identitas contoh g. Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh,Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa; h. Kemasan Asli; Komposisi; Jumlah Contoh; i. Parameter yang diuji

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam. b. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian. c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. d. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online). e. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji. f. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi e-tracking untuk mengetahui posisi sampel uji g. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. h. Pemberitahuan melalui telepon apabila Pengujian i. telah diselesaikan dilakukan

No	Komponen	Uraian
		
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 30 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
5.	Biaya	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a) Datang langsung : Kantor Loka POM di Kab. Ende Jl. Eltari, Kec. Ende Timur, Kab. Ende, NTT b) Telepon : (0381) 2627492 c) Whatsapp : 0851 8686 6898 d) Email :loka_ende@pom.go.id, lokapomende@gmail.com e) Facebook : Loka POM di Ende f) Instagram : @bpom.ende g) Twitter : @bpom_ende h) Kotak saran i) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) j) Halo BPOM 1500533

C. Layanan Pengujian Obat dan Makanan (Pengelolaan Pelayanan)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. 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 Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;

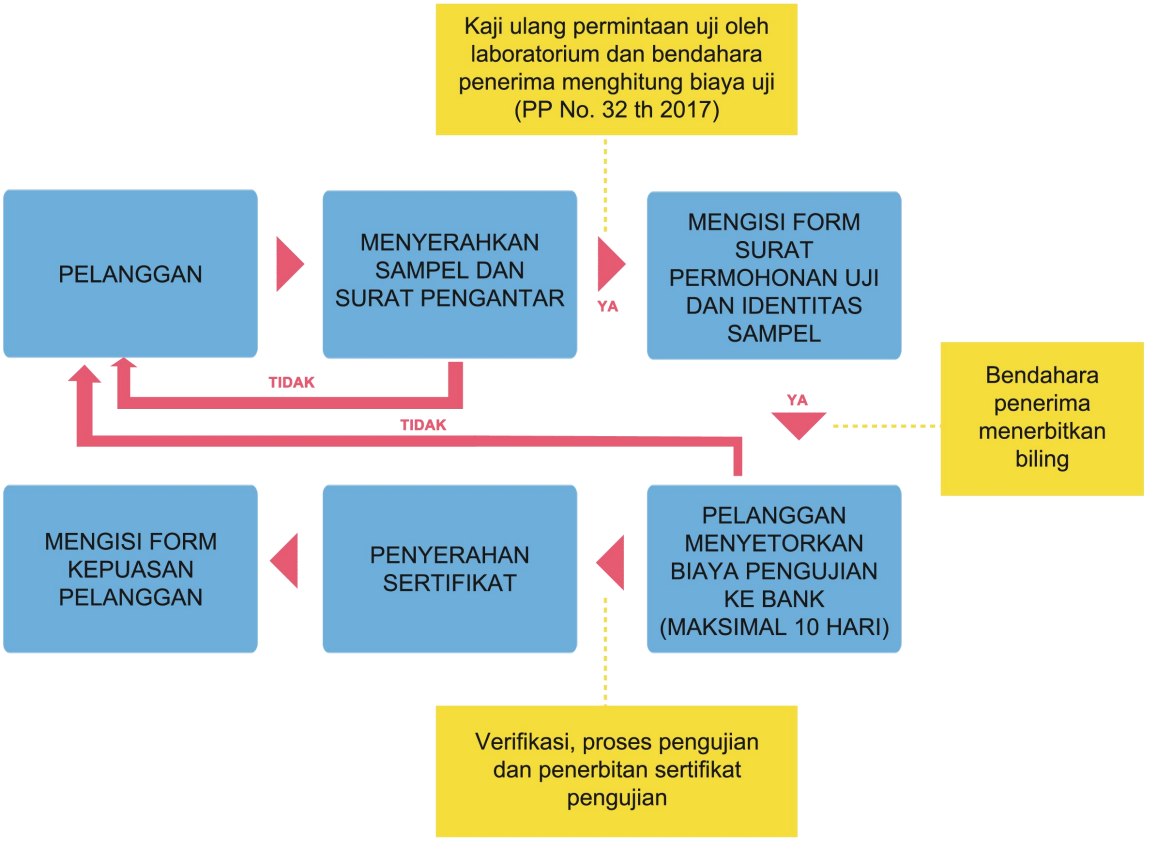
No	Komponen	Uraian
		l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; o. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; p. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana Prasarana /fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas c. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19 d. Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book e. Area bermain anak f. Sistem antrian manual g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer dan foto copy i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan j. Toilet Pria dan Wanita k. Kursi Roda l. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

		m. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer n. Wifi gratis untuk konsumen o. Charging Station p. Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen q. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan r. Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan s. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
3.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 7 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	Kompetensi Petugas Pelaksana : Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
5	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende

		dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: ◆ jenis pelayanan; ◆ waktu penyelesaian; ◆ biaya/tarif; ◆ produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b) Evaluasi yang dilakukan melalui ;

		c) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, d) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali yang dikemas dalam kegiatan Ngeribo5s. e) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; f) Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Ende dilaksanakan setiap tahun; g) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; h) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap smester.

D. Prosedur PengujianSampel Pihak Ketiga/Swasta



E. Lampiran Service Delivery Layanan Pengujian (Waktu Dan Biaya)

KATEGORI PANGAN

NO	NAMA	PENGUJIAN	PARAMETER UJI / METODE	PUSTAKA	SYARAT	SATUAN	TARIF	KETERANGAN	TIMELINE (sesuai Standar Pelayanan Publik)	Jumlah sampel minimal
1.	Minyak Kelapa Virgin (VCO)	KIMIA	pemerian	SNI 7381:2008	bau : khas kelapa segar, tidak tengik ; rasa : normal, khas minyak kelapa; warna : tidak berwarna hingga kuning pucat	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hari	5 botol
			Kadar air dan senyawa yang menguap - Gravimetri	SNI 7381:2008	maksimal 0,2%	Per Pengujian	Rp100,000			
			Asam Lemak Bebas (FFA) - Titrimetri	SNI 7381:2008	Maks. 0,2%	Per Pengujian	Rp250,000			
			Bilangan Peroksida - Titrimetri	SNI 7381:2008	maksimal 2 mg ek/kg	Per Pengujian	Rp250,000			
		MIKROBIOLOGI	-							
2.	Minyak Kelapa (*refined bleached deodorized coconut oil*)	KIMIA	Pemerian	SNI 7381:2008	bau : khas kelapa segar, tidak tengik ; rasa : normal, khas minyak kelapa; warna : tidak berwarna hingga kuning pucat	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hari	5 botol
			Bilangan Peroksida - Titrimetri	PerBPOM No 34 Tahun 2019	Maks. 10 mek O_2/kg	Per Pengujian	Rp250,000			

			PK BHA-BHT - KCKT	PerKa BPOM No. 38 Tahun 2013/PerBPOM No 11 tahun 2019	Maks. 200 mg/kg untuk BHA; Maks 100 mg/kg untuk BHT	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK TBHQ-PG - KCKT	PerKa BPOM No. 38 Tahun 2013/PerBPOM No 11 tahun 2019	Maks 180 mg/kg untuk TBHQ; Maks 200 mg/kg untuk PG	Per Pengujian	Rp650,000			
			Identifikasi / PK Pewarna	Permenkes no 239/Menkes/Per/V/1985; PerKa BPOM no 37 tahun 2013; PerBPOM no 11 Tahun 2019	Negatif Bahan Berbahaya; Pewarna diijinkan sesuai ketentuan	Per Pengujian	Rp70,000			
		MIKRO BIOLOGI								
3.	Kopi bubuk	KIMIA	Pemerian	SNI 01-3542-2004 / PerBPOM no 34 tahun 2019	bau : normal; rasa : normal : warna : normal	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab.	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Kadar air - Gravimetri	SNI 01-3542-2004 /	maksimal 7% b/b	Per Pengujian	Rp100,000			

				PerBPOM no 34 tahun 2019				Mikro Loka Ende		
			Kadar abu - Gravimetri (Destruksi kering dengan furnace)	SNI 01-3542-2004	maksimal 5% b/b	Per Pengujian	Rp200,000			
			Kadar sari kopi - Gravimetri	SNI 01-3542-2004	20-36 % b/b	Per Pengujian	Rp100,000			
			PK Kafein (anhidrat) - KCKT	SNI 01-3542-2004 / MA PPOMN 21/PA/15	0,9 - 2,0% b/b	Per Pengujian	Rp650,000			
		MIKRO BIOLOGI	Angka Lempeng Total (ALT) - Angka Tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10^5 koloni/g, M = 10^6 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Angka Kapang Kamir (AKK) - Angka Sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10^2 koloni/g, M = 10^4 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
4.	Kue kering	KIMIA	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi boraks - Reaksi warna	Boraks test kit / Permenkes no 033 tahun 2012	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			Identifikasi metanil yellow - Reaksi warna	Methanil yellow test kit / Permenkes no 239/Menkes /Per/IV/1985	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
		MIKRO BIOLO	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			

		GI	Identifikasi *Salmonella*-Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
5.	Makaroni	KIMIA	pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi boraks - Reaksi warna	Boraks test kit / Permenkes no 033 tahun 2012	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			identifikasi metanil yellow - Reaksi warna	Methanil yellow test kit / Permenkes no 239/Menkes /Per/IV/1985	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			identifikasi rhodamin B - Reaksi warna	Rhodamin B test kit / Permenkes no 239/Menkes /Per/IV/1985	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*-Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
6.	Minuman beralkohol	KIMIA	Pemerian	SNI 8772:2019	warna : normal ; bau : normal; rasa : normal	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	ukuran botol kecil (± 200 mL) : 5 botol ukuran

			Kadar etanol - GC	SNI 8772:2019	Minuman Beralkohol gol A < 5%, gol B 5-20%, gol C ada 20%- 55%	Per Pengujian	Rp500,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		botol besar (± 500 mL) : 2 botol
			Kadar metanol - GC	SNI 8772:2019	Maks. 0,1% terhadap kadar etanol					
		MIKROBIOLOGI								
7.	Manisan Asam (manisan buah dan manisan buah kering)	KIMIA	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi Boraks - Reaksi warna	Boraks test kit / Permenkes no 033 tahun 2012	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			Kadar Benzoat - KCKT	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013/ PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 200 mg/kg sebagai asam benzoat	Per Pengujian	Rp650,000			
			Kadar Sorbat - KCKT	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013/ PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 1000 mg/kg dihitung sebagai asam sorbat					
			Kadar Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013/ PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 100 mg/kg dihitung terhadap produk siap konsumsi					

			Identifikasi Siklamat - Reaksi Pengendapan	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014/ Per BPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 250 mg/kg sebagai asam siklamat, dihitung terhadap produk siap konsumsi	Per Pengujian	Rp70,000			
			Identifikasi Pewarna yang dilarang : Rhodamin B, Kuning Metanil, dst - KLT	Permenkes no 239/Menkes /Per/V/1985 ; PerKa BPOM no 37 tahun 2013; PerBPOM no 11 Tahun 2019	Negatif Bahan Berbahaya	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi / PK Pewarna	PerKa BPOM No. 37 tahun 2013/ PerBPOM No. 11 Tahun 2019	pewarna diijinkan sesuai ketentuan	Per Pengujian	Rp300,000			
			PK Acesulfam K - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014/ Per BPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 350 mg/kg dihitung terhadap produk siap konsumsi	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK Sulfit - Destilasi + Titrimetri	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013 / MA PPOMN 36/MA/91	Maks. 100 mg/kg dihitung sebagai residu SO2	Per Pengujian	Rp100,000			
						Per Pengujian	Rp250,000			

		MIKROBIOLOGI	Angka *Escherichia coli* - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp400,000			
8.	Gula aren Gula merah tebu	KIMIA	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Kadar sulfit - Destilasi + Titrasi	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013 / MA PPOMN 36/MA/91	Maks. 40 mg/kg dihitung sebagai residu SO2	Per Pengujian	Rp100,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
						Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi formalin - Reaksi warna	Formalin test kit / Permenkes no 033 tahun 2012	negatif	Per Pengujian	Rp70,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende		
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae- Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
9.	Jagung marning	KIMIA	Pemerian	SNI 01-4300-1996	bau : normal, khas ; rasa : khas ; warna : nornal, khas ; tekstur : renyah	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab.	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Kadar air - Gravimetri	SNI 01-4300-1996	maksimal 1,5%	Per Pengujian	Rp100,000			
			Identifikasi boraks - Reaksi warna	Boraks test kit /	negatif	Per Pengujian	Rp70,000			

				Permenkes no 033 tahun 2012				Mikro Loka Ende		
			Identifikasi pewarna tartrazine Cl no. 19140 + Identifikasi pewarna kuning FCF Cl no. 15985 (Sunset yellow FCF) - KLT	SNI 01-2895-1992 / Perka BPOM no.37 tahun 2013/PerBPOM no. 11 tahun 2019	negatif	Per Pengujian	Rp300,000			
		MIKRO BIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10^2 koloni/g, M = 10^3 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			MPN *Escherichia coli* - MPN	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 1, m = 3 MPN/g, M = NA	Per Pengujian	Rp600,000			
10.	Air Baku	KIMIA	Pemerian	SNI 3554:2015	bau : normal ; rasa : normal	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 300 mL (jumlah minimal 3 bungkus)
			Penetapan pH - pH meter	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	6,5-9,0 khusus air hujan pH 5,5	Per Pengujian	Rp75,000			
			PK cemaran Hg - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	maks 0,001 mg/L	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
			PK cemaran Cd - AAS	SNI 3554:2015 /	maks 0,005 mg/L	Per Pengujian	Rp200,000			

				Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990						
			PK cemaran As - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	maks 0,05 mg/L	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran Pb - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	maks 0,05 mg/L	Per Pengujian	Rp200,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Koliform - Penyaringan	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = -, c = -, m = Maks 50 CFU/100 mL	Per Pengujian	Rp250,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Angka *Eschericia coli* - Penyaringan	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = -, c = -, m = 0/100 mL	Per Pengujian	Rp400,000			
11.	Madu	KIMIA	Pemerian	SNI 3545:2013	bau : khas madu; rasa : khas madu	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Kadar air - Gravimetri	SNI 3545:2013	maksimal 22% b/b	Per Pengujian	Rp100,000			
			PK Hidroksimetil Furfural (HMF) - Spektrofotometri	SNI 3545:2013 / PerBPOM no.34 tahun 2019	maksimal 50 mg/kg	Per Pengujian	Rp250,000			
			Aktivitas Enzim Diastase - Spektrofotometri	SNI 3545:2013 / PerBPOM	minimal 3 DN (madu budidaya) , minimal 1 DN (madu hutan)	Per Pengujian	Rp250,000			

				no.34 tahun 2019						
			PK Residu Kloramfenikol - KCKT	Permenkes no. 033 tahun 2012	negatif	Per Pengujian	Rp700,000			
		MIKRO BIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae- Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
12.	Keripik Pisang/Singkong/Ubi	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi Pewarna - KLT	Permenkes No. 239/Menkes /Per/V/1985 ; PerKa BPOM No. 37 Tahun 2013; PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif jika bahan berbahaya; pewarna diijinkan sesuai ketentuan	Per Pengujian	Rp300,000			
			PK Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 100 mg/kg	Per Pengujian	Rp650,000			
			Identifikasi Siklamat - Reaksi Pengendapan	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11	Negatif	Per Pengujian	Rp70,000			

				Tahun 2019						
			PK Pewarna Kuning FCF CI. No 15985 (Sunset yellow FCF) / Identifikasi pewarna Tartrazine Cl No. 19140 (Tartrazine) - KCKT	PerKa BPOM No. 37 Tahun 2013 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif (PerKa BPOM No.37 Tahun 2013) 100 mg/kg (PerBPOM No.11 Tahun 2019)	Per Pengujian	Rp650,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			Angka *Escherichia coli* - Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp400,000			
			Angka *Staphylococcus aureus* - Angka sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 1, m = 10^2 koloni/g, M = $2x10^2$ koloni/g	Per Pengujian	Rp750,000			
13.	Serbuk Minuman Tradisional	KIMIA	Pemerian	SNI 01-4320-1996	warna : normal ; bau : normal, khas rempah-rempah; rasa : normal, khas rempah-rempah	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi Siklamat - Reaksi Pengendapan	SNI 01-2893 - 1992	Negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			Identifikasi Sakarin - KCKT	SNI 01-2893 - 1992	Negatif	Per Pengujian	Rp650,000			
			Identifikasi Pewarna yang dilarang : Rhodamin B, Kuning Metanil, dst - KLT	Permenkes no 239/Menkes /Per/V/1985	Negatif Bahan Berbahaya	Per Pengujian	Rp70,000			
			PK cemaran Timbal (Pb) - AAS	SNI 19-2896 - 1992 ; SNI 01-4320-	Maks. 0,2 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM		

				1996				Kupang		
			PK Cemaran Tembaga (Cu) - AAS	SNI 19-2896 - 1992 ; SNI 01-4320-1996	Maks. 2,0 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK Cemaran Seng (Zn) - AAS	SNI 19-2896 - 1992 ; SNI 01-4320-1996	Maks. 50 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK Cemaran Timah (Sn) - AAS	SNI 19-2896 - 1992 ; SNI 01-4320-1996	Maks. 40,0 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran Arsen (As) - AAS	SNI 19-2896 - 1992 ; SNI 01-4320-1996	Maks. 0,1 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
		MIKRO BIOLOGI	Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 1, m = 5 x 10 koloni/g, M = 5 x 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10^3 koloni/g, M = 10^4 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
14.	Kecap Manis / Asin	KIMIA	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			PK Benzoat - KCKT	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Saus Kedelai Non Fermentasi Maks. 600 mg/kg; Saus Kedelai lainnya 1000 mg/kg	Per Pengujian	Rp650,000			

			PK Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 160 mg/kg			Ende		
			Identifikasi Siklamat - Reaksi Pengendapan	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			PK Sulfit - Destilasi + Titrimetri	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013	Maks. 300 mg/kg dihitung sebagai residu SO2	Per Pengujian	Rp100,000			
						Per Pengujian	Rp250,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10^2 koloni/g, M = 10^3 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
15.	Es Rasa Susu	KIMIA	Pemerian				Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			PK cemaran Timbal (Pb) - AAS	PerBPOM No. 5 Tahun 2018	0,15 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
			PK cemaran Merkuri (Hg) - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/	maks 0,03 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			

				1990						
			PK cemaran Kadmium (Cd) - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	maks 0,01 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran Arsen (As) - AAS	SNI 3554:2015 / Permenkes no 416/MEN.KES/PER/IX/1990	maks 0,20 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000			
			Kadar Protein susu - Kjeldahl (Destruksi + Destilasi + Titrasi)		< 0,3%	Per Pengujian	Rp600,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende		
		MIKROBIOLOGI	Identifikasi *Salmonella*-Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 mL, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
16.	Es Krim	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			PK Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 200 mg/kg dihitung terhadap produk siap konsumsi	Per Pengujian	Rp650,000			
			Identifikasi - PK Siklamat	PerKa BPOM No. 4 Tahun	Maks. 250 mg/kg sebagai asam siklamat, dihitung terhadap produk siap	Per Pengujian (Identifikas	Rp70,000			

				2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	konsumsi	i)				
						Per Pengujian (PK)	Rp650,000			
			PK cemaran Pb - AAS	PerBPOM No. 5 Tahun 2018	Maks. 0,02 mg/kg (dihitung terhadap produk siap konsumsi)	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
			PK Aflatoksin M1 - ELISA	PerBPOM No. 8 Tahun 2018	Maks. 0,5 mcg/kg (as consumed)	Per Pengujian	Rp700,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende		
		MIKROBIOLOGI	Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			Angka *Listeria monocytogenes* - Angka sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = 10^2 koloni/g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
17.	Abon Ikan	KIMIA	pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi boraks - Reaksi warna	Permenkes No. 033 tahun 2012	Negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
			Identifikasi - PK Formalin	Permenkes No. 033 tahun 2012	Negatif	Per Pengujian				
			PK Histamin - ELISA	SNI 8223:2016	< 100 mg/ kg	Per Pengujian	Rp700,000			
		MIKROBIOLO	Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			

		GI	Angka *Staphylococcus aureus* - angka sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 1, m = 10^2 koloni/g, M = 10^3 koloni/g	Per Pengujian	Rp750,000			
18.	Kacang Garing	KIMIA	Pemerian	SNI 4301-1996	warna : normal ; rasa : normal	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			PK cemaran Pb - AAS	PerBPOM No. 5 Tahun 2018	Maks. 0,25 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
			PK Siklamat - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif	Per Pengujian	Rp650,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende		
			PK Aflatoksin B1 - ELISA	PerBPOM No. 8 Tahun 2018	Maks. 15 mcg/kg (produk olahan kacang tanah)	Per Pengujian	Rp700,000			
			PK Aflatoksin Total (B1, B2, G1,G2) - ELISA	PerBPOM No. 8 Tahun 2018	Maks. 15 mcg/kg (produk olahan kacang-kacangan selain kacang tanah sebagai bahan baku) Maks. 10 mcg/kg (produk olahan kacang-kacangan selain kacang tanah as consumed)	Per Pengujian	Rp700,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*-	PerBPOM no 13 tahun	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			

			Identifikasi	2019						
19.	Sirup	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			PK Benzoat - KCKT	PerKa BPOM No. 36 Tahun 2013 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks 600 mg/kg (PerKa BPOM No. 36 tahun 2013) Maks. 900mg/kg sebagai asam benzoat dihitung terhadap produk siap dikonsumsi (PerBPOM No.11 tahun 2019)	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 300 mg/kg dihitung terhadap produk siap konsumsi	Per Pengujian				
			PK Siklamat - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 350 mg/kg dihitung sebagai asam siklamat, dihitung terhadap produk siap konsumsi	Per Pengujian	Rp650,000			
			Identifikasi Pewarna yang dilarang : Rhodamin B, Kuning Metanil, dst - KLT	Permenkes no 239/Menkes /Per/V/1985	Negatif Bahan Berbahaya	Per Pengujian	Rp300,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			MPN *Escherichia coli* - MPN	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = 3 MPN/mL, M = NA	Per Pengujian	Rp600,000			

20.	Permen Asam	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi Pewarna yang dilarang : Rhodamin B, Kuning Metanil, dst - KLT	Permenkes no 239/Menkes /Per/V/1985	Negatif Bahan Berbahaya	Per Pengujian	Rp70,000			
			PK Sakarin - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK Siklamat - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 500 mg/kg sebagai Asam Siklamat	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK Acesulfam K - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014 / PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 500 mg/kg	Per Pengujian	Rp650,000			
			Formalin - Reaksi warna	Permenkes No. 033 tahun 2012	Negatif	Per Pengujian	Rp70,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 7 tahun	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			

				2022						
21.	Roti / Keik	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi / PK Pewarna - KLT	Permenkes No. 239/Menkes /Per/V/1985 ; PerKa BPOM No. 37 Tahun 2013; PerBPOM No. 11 Tahun 2019	Negatif jika bahan berbahaya; pewarna diijinkan sesuai ketentuan	Per Pengujian	Rp300,000			
			PK cemaran Pb - AAS	PerBPOM No. 5 Tahun 2018	Maks. 0,5 mg/kg	Per Pengujian	Rp200,000	Dikerjakan di BPOM Kupang		
		MIKROBIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			Angka *Staphylococcus aureus* - Angka sebar	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10^2 koloni/g, M = 10^4 koloni/g	Per Pengujian	Rp750,000			
22.	Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)	MIKROBIOLOGI	Pemerian	SNI 3553 : 2015	Bau = tidak berbau, Rasa = Normal, Warna = maks.5	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende	25 HK	MIKRO = Kemasan minimal 600 mL (jumlah minimal 5 bungkus)
			Angka Lempeng Total- Angka Tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10^3 koloni/g, M = 10^5 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Angka Koliform - Penyaringan	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = 0/250 mL, M = NA	Per Pengujian	Rp250,000			

			Angka *Pseudomonas aeruginosa* - Penyaringan	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = 0/250 mL, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
23.	Coklat susu dengan kacang	KIMIA	Pemerian			Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 50 g (jumlah minimal 5 bungkus)
			Identifikasi pewarna yang dilarang : Rhodamin B, Methanyl Yellow - KLT	Permenkes no 239/Menkes /Per/V/1985	Negatif jika bahan berbahaya	Per Pengujian	Rp300,000			
			PK Siklamat - KCKT	PerKa BPOM No. 4 Tahun 2014/ Per BPOM No. 11 Tahun 2019	Maks. 500 mg/kg sebagai asam siklamat	Per Pengujian	Rp650,000			
		MIKRO BIOLOGI	Angka Enterobacteriaceae - Angka tuang	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			
			Identifikasi *Salmonella*- Identifikasi	PerBPOM no 13 tahun 2019	n = 5, c = 0, m = Negatif/25 g, M = NA	Per Pengujian	Rp550,000			
			Angka Kapang Khamir- Angka sebar	PerBPOM no 7 tahun 2022	n = 5, c = 2, m = 10 koloni/g, M = 10^2 koloni/g	Per Pengujian	Rp250,000			

KATEORI OBAT TRADISIONAL

NO	NAMA PRODUK	PENGUJIAN	PARAMETER UJI / METODE	PUSTAKA	SYARAT	SATUAN	TARIF	KETERANGAN	TIMELINE (sesuai Standar Pelayanan Publik)	Jumlah sampel minimal
1	Minyak gosok / Minyak Encok (Obat tradisional)	KIMIA	pemerian		bau : normal	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia dan Lab. Mikro Loka Ende	30 hari	MIKRO = Kemasan minimal 20 mL (jumlah minimal 3 botol)
			Identifikasi nipagin - KLT	MA PPOMN 31/OT/93	negatif	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi nipasol - KLT	MA PPOMN 41/OT/92	negatif	Per Pengujian	Rp300,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Lempeng Total (ALT) - Angka Tuang	PerBPOM no 32 tahun 2019	≤ 10^7 koloni/mL	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi *Pseudomonas aeruginosa* - Identifikasi	PerBPOM no 32 tahun 2019	negatif/mL	Per Pengujian	Rp400,000			
			Identifikasi *Staphylococcus aureus* - Identifikasi	PerBPOM no 32 tahun 2019	negatif/mL	Per Pengujian	Rp550,000			
2	Minyak kemiri (Obat Tradisional)	MIKROBIOLOGI	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende	25 HK	MIKRO = Kemasan minimal 20 mL (jumlah minimal 3 botol)
			Angka Lempeng Total (ALT) - Angka Tuang	PerBPOM no 32 tahun 2019	≤ 10^7 koloni/mL	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi *Pseudomonas aeruginosa* - Identifikasi	PerBPOM no 32 tahun 2019	negatif/mL	Per Pengujian	Rp400,000			
			Identifikasi *Staphylococcus*	PerBPOM no 32 tahun	negatif/mL	Per Pengujian	Rp550,000			

			aureus - Identifikasi	2019						

KATEGORI KOSMETIK

NO	NAMA PRODUK		PARAMETER UJI / METODE	PUSTAKA	SYARAT	SATUAN	TARIF	KETERANGAN	TIMELINE (sesuai Standar Pelayanan Publik)	Jumlah sampel minimal
1	Minyak rambut	KIMIA	Pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 10 mL (jumlah minimal 3 botol)
			PK metil paraben + PK propil paraben + PK butil paraben - KCKT	MA PPOMN 05/PPOMN/07	0,4%, campuran pengawet ≤ 0,8%	Per Pengujian	Rp650,000			
			PK cemaran Pb - AAS	ACM Tha 05	≤ 40 ppm	Per Pengujian	Rp200,000	Tidak Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende		
			PK cemaran Cd - AAS	ACM Tha 05	≤ 5 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran As - AAS	ACM Tha 05	≤ 5 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran Hg - AAS	ACM Tha 05	≤ 1 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Lempeng Total (ALT) - Angka Tuang	PerBPOM no 12 Tahun 2019	$\leq 10^3$ koloni/mL	Per Pengujian	Rp300,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Angka kapang khamir (AKK) kosmetik - Angka Sebar	PerBPOM no 12 Tahun 2019	$\leq 10^3$ koloni/mL	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi	PerBPOM	negatif/0,1 mL	Per				

			Pseudomonas aeruginosa - Identifikasi	no 12 Tahun 2019		Pengujian	Rp450,000			
			Identifikasi *Staphylococcus aureus* - Identifikasi	PerBPOM no 12 Tahun 2019	negatif/0,1 mL	Per Pengujian	Rp550,000			
			Identifikasi *Candida Albicans* kosmetik - Identifikasi	PerBPOM no 12 Tahun 2019	negatif/0,1 mL	Per Pengujian	Rp350,000			
2	Sabun batang	KIMIA	pemerian	-	-	Per Pengujian	Rp30,000	Bisa dikerjakan di Lab. Kimia Loka Ende	30 hr	MIKRO = Kemasan minimal 10 g (jumlah minimal 3 bungkus)
			Kadar air - Gravimetri	SNI 06-3532-1994	maksimal 15%	Per Pengujian	Rp100,000			
			PK cemaran Pb - AAS	ACM Tha 05	≤ 40 ppm	Per Pengujian	Rp200,000	Tidak Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			PK cemaran Cd - AAS	ACM Tha 05	≤ 5 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran As - AAS	ACM Tha 05	≤ 5 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
			PK cemaran Hg - AAS	ACM Tha 05	≤ 1 ppm	Per Pengujian	Rp200,000			
		MIKROBIOLOGI	Angka Lempeng Total (ALT) - Angka Tuang	PerBPOM no 12 Tahun 2019	$\leq 10^3$ koloni/g	Per Pengujian	Rp300,000	Bisa dikerjakan di Lab. Mikro Loka Ende		
			Angka kapang khamir (AKK) kosmetik - Angka Sebar	PerBPOM no 12 Tahun 2019	$\leq 10^3$ koloni/g	Per Pengujian	Rp300,000			
			Identifikasi *Pseudomonas aeruginosa* - Identifikasi	PerBPOM no 12 Tahun 2019	negatif/0,1 g	Per Pengujian	Rp450,000			
			Identifikasi *Staphylococcus aureus* - Identifikasi	PerBPOM no 12 Tahun 2019	negatif/0,1 g	Per Pengujian	Rp550,000			
			Identifikasi *Candida*	PerBPOM	negatif/0,1 g	Per				

			Albicans kosmetik - Identifikasi	no 12 Tahun 2019		Pengujian	Rp350,000			

Keterangan :
1. Apabila jenis sampel yang diuji lebih dari lima, maka timeline pengujian akan menyesuaikan.
2. Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahu 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM.
3. Pelanggan dapat menyesuaikan tarif dan parameter uji sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Ende, 8 Juni 2023

Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm

Lampiran III . Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Nomor HK.02.02.24B.24B5.06.23.465 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Tanggal 8 Juni 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minumanbagi konsumsi manusia termasuk Bahan Tambahan Pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman
4. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan, termasuk Pangan Olahan Tertentu, Bahan Tambahan Pangan, Pangan Produk Rekayasa Genetika, dan Pangan Iradiasi.

5. Audit adalah Pemeriksaan menyeluruh atau sebagian terhadap pemenuhan persyaratan pedoman, peraturan perundangundangan pada sarana produksi dan sarana distribusi untuk tujuan sertifikasi
6. Badan Pengawas Obat dan Makanan adalah badan yang bertugas dan bertanggung jawabnya di bidang pengawasan obat dan makanan
7. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) adalah Layanan Evaluasi Dokumen dalam rangka pengajuan Izin Penerapan CPPOB yang dilakukan oleh Balai POM di Kupang berdasarkan permintaan pelaku usaha melalui e-sertifikasi.pom.go.id
8. HK adalah Hari Kerja

B. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Penyampaian Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan : a. Dokumen NIB berbasis risiko; b. Peta Lokasi Sarana; c. Denah Bangunan; d. Panduan Mutu yang memuat persyaratan e. penerapan CPPOB; f. Deskripsi Pangan Olahan; g. Alur Proses Produksi berserta penjelasannya h. Label/Foto Produk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pembuatan akun Pemohon membuat akun melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu username dan password yang akan dikirim melalui e mail maksimal 3x 24 Jam.

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Setelah memperoleh username dan password, melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta
2. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPPOB dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (pastikan KBLI sesuai untuk jenis produk yang diajukan) Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id.
3. Dengan menyiapkan dokumen :
✓ Surat Permohonan;
✓ Peta Lokasi Sarana Produksi;
✓ Denah Bangunan (Lay Out);
✓ Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB;
✓ Deskripsi Pangan Olahan;
✓ Alur Proses Produksi beserta penjelasannya;
✓ Setelah seluruh dokumen diupload pemohon agar memantau notifikasi dari Evaluator</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td>Evaluasi dokumen oleh Evaluator : 10 (Sepuluh)HK
<table>
<tr><th>Skala Usaha</th><th>Risiko Produk</th><th>Penandatangan</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Mikro Kecil</td><td>Rendah</td><td>Kepala UPT/Komitmen</td></tr>
<tr><td>Sedang</td><td>Kepala UPT/Penilaian Mandiri/Komitmen</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Menengah</td><td>Tinggi</td><td>Kepala Badan</td></tr>
<tr><td>Sedang dan Rendah</td><td>Deputi</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Besar</td><td>Tinggi</td><td>PMR/Kepala Badan</td></tr>
<tr><td>Sedang Rendah</td><td>Full Audit/Kepala Badan</td></tr>
</table>
Cat : Audit dilakukan maksimal setelah 1 tahun jika terjadi kasus dapat diaudit sewaktu waktu</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Biaya</td><td>Terhadap permohonan Izin Penerapan CPPOB, perpanjangan izin ataupun perubahan izin dikenai biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai</td></tr>
</table>

		dengan ketentuan Perundang-undangan, PP No 32 Tahun 2017. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Zero untuk Skala Mikro dan Kecil
6	Penangann pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM di Kab. Ende Jl. Eltari, Kec. Ende Timur, Kab. Ende, NTT b. Telepon : (0381) 2627492 c. Whatsapp : 0851 8686 6898 d. Email :loka_ende@pom.go.id, lokapomende@gmail.com e. Facebook : Loka POM di Ende f. Instagram : @bpom.ende g. Twitter : @bpom_ende h. Kotak saran i. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) j. Halo BPOM 1500533

C. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a) Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

		e) 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; f) Peraturan Badan Pengawas Obat danMakanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i) Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k) Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat danMakanan 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; m) Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas c. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19 d. Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book e. Area bermain anak f. Sistem antrian manual g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer dan foto copy i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan j. Toilet Pria dan Wanita k. Kursi Roda l. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel m. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer n. Wifi gratis untuk konsumen o. Charging Station p. Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen q. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan r. Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan s. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
3.	Jumlah Pelaksana	a) Front office : 1 orang b) Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik : 2 orang

4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d) Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan oleh atasan langsung; b) Dilaksanakan secara kontinyu; c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d) Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f) Dilakukan absensi kehadiran g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh h) Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan

		pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b) Evaluasi yang dilakukan melalui ; c) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun d) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali yang di kemas dalam kegiatan Ngeribo5s. e) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; f) Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Ende dilaksanakan setiap satu tahun; g) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap satu tahun; h) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap semester

Ende, 8 Juni 2023
Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm

Lampiran IV . Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Nomor HK.02.02.24B.24B5.06.23.465 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Tanggal 8 Juni 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minumanbagi konsumsi manusia termasuk Bahan Tambahan Pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman
4. Pemeriksaan Sarana Balai yang selanjutnya disebut Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Balai POM di Kupang dalam rangka Rekomendasi pemberian Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dilakukan berdasarkan Pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotik Psikotropik dan Prekursor Badan POM.
5. HK adalah Hari Kerja

B. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Penyampaian Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi CDOB yang diterbitkan melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id
2	Persyaratan	Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 2. Dokumen pendukung yang dibutuhkan : a. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggungjawab; b. Denah lokasi dan tata letak (layout); c. Daftar produk yang didistribusikan; d. Struktur organisasi; e. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk); f. Daftar peralatan atau perlengkapan; g. Quality Management System; h. Dokumen Self Assessment 3. Evaluasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) HK sejak diterimanya permohonan Sertifikat CDOB 4. Jika hasil evaluasi permohonan dinyatakan belum lengkap dan/atau tidak memenuhi syarat, maka akan diterbitkan surat permintaan kelengkapan dokumen, dan harus dipenuhi Pemohon paling lama 20 (dua puluh) HK 5. Jika Pemohon tidak menyerahkan kelengkapan dokumen, maka permohonan Sertifikat CDOB dinyatakan ditolak. 6. Jika Dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diberikan pendelegasian dari pusat ke UPT (Loka POM) untuk melakukan audit sarana dalam rangka

		Sertifikasi CDOB paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) HK sejak permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat 7. Hasil Pemeriksaan yang dilakukan oleh Balai POM diupload di http://www.sertifikasicdob.pom.go.id berupa : a. Pemenuhan persyaratan CDOB; atau b. Permintaan CAPA Pusat melakukan verifikasi terhadap hasil Pemeriksaan yang dilakukan oleh Balai POM 8. Pemohon mengirimkan CAPA melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id dan dievaluasi oleh petugas terkait penyampaian CAPA harus dilakukan paling lama 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya permintaan CAPA 9. Evaluasi CAPA dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) HK terhitung sejak diterimanya CAPA 10. Pusat dapat melakukan verifikasi terhadap evaluasi CAPA yang dilakukan oleh petugas Balai 11. Jika pemohon tidak menyampaikan CAPA dalam waktu 1 (satu) bulan, maka permohonan Sertifikasi CDOB ditolak 12. Pelaporan kembali CAPA masih belum memenuhi persyaratan CDOB, pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak hasil evaluasi CAPA pertama diterima 13. Jika dalam waktu 1 (satu) tahun pemohon tidak dapat memenuhi ketentuan, maka permohonan Sertifikat CDOB ditolak

4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Terbit Pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika Psikotropika dan Prekursor Badan POM, petugas akan melakukan pemeriksaan sarana dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK 2. Pelaksanaan audit 2 (dua) HK 3. Tindak lanjut temuan diterima maksimal 30 (tiga puluh) HK 4. Evaluasi CAPA/Close setelah CAPA diterima lengkap 7 (tujuh) HK 5. Pembuatan Rekomendasi dan Pengiriman 1-5 (satu sampai dengan lima) HK
5	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Penangann pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM di Kab. Ende Jl. Eltari, Kec. Ende Timur, Kab. Ende, NTT b. Telepon : (0381) 2627492 c. Whatsapp : 0851 8686 6898 d. Email :loka_ende@pom.go.id, lokapomende@gmail.com e. Facebook : Loka POM di Ende f. Instagram : @bpom.ende g. Twitter : @bpom_ende h. Kotak saran i. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) j. Halo BPOM 1500533

C. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a) Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e) 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; f) Peraturan Badan Pengawas Obat danMakanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i) Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

		k) Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat danMakanan 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; m) Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a) Ruang Pelayanan b) Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas c) Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19 d) Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book e) Area bermain anak f) Sistem antrian manual g) Kotak Saran h) Komputer dengan printer dan foto copy i) Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan j) Toilet Pria dan Wanita k) Kursi Roda l) Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel m) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer n) Wifi gratis untuk konsumen o) Charging Station

		p) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen q) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan r) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan s) Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
3.	Jumlah Pelaksana	a) Front office : 1 orang b) Cara Distribusi Obat Yang Baik : 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d) Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan oleh atasan langsung; b) Dilaksanakan secara kontinyu; c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d) Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f) Dilakukan absensi kehadiran g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh h) Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif;

		d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b) Evaluasi yang dilakukan melalui ; c) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun d) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali yang di kemas dalam kegiatan Ngeribo5s. e) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; f) Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Ende

		dilaksanakan setiap satu tahun; g) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap satu tahun; h) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap semester

Ende,8 Juni 2023

Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm

Lampiran V . Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Nomor HK.02.02.24B.24B5.06.23.465 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Ende Tanggal 8 Juni 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP LOKA POM DI KABUPATEN ENDE

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minumanbagi konsumsi manusia termasuk Bahan Tambahan Pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman
4. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

5. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disingkat CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan obat tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasamemenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
6. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuatsemua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak.
7. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan obat tradisional dalam 27 bentuk param, tapel, pillis, cairan obat luar dan ranjangan
8. Layanan Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Balai POM di Kupang dalam rangka
9. Sertifikasi Sarana untuk mendapatkan Rekomendasi dalam rangka mendapatkan Sertifikat CPOTB Bertahap
10. HK adalah Hari Kerja

B. Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Penyampaian Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik CPOTB) secara Bertahap
2	Persyaratan	Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dalam rangka Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap dengan menyiapkan dokumen : a) NIB berbasis Risiko / NIB oss RBA b) Dokumen Mutu; Deskripsi Produk yang memuat Komposisi c) Alur Proses Produksi d) Penjelasan Tanggal Kedaluarsa Penjelasan Kode

		Produksi e) Spesifikasi Produk f) Label / Foto Produk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPOTB secara Bertahap dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (KBLI 21022) 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP. Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu username dan password yang akan dikirim melalui email maksimal 3x 24 Jam. 3. Setelah memperoleh username dan password, pemohon melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Dengan menyiapkan dokumen : ✓ Surat Permohonan; ✓ Denah Bangunan (Lay Out) sesuai prinsip CPOTB; ✓ Dokumen Mutu yang memuat persyaratan pemenuhan aspek CPOTB Bertahap; ✓ Surat Pernyataan Komitmen dari pemohon 4. Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari evaluator 5. Pemeriksaan Sarana : 3 (tiga) HK 6. Tindak Lanjut Temuan/Pemantauan CAPA maksimal 30 (tiga puluh) HK 7. Evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK 8. Penerbitan Rekomendasi : 3 (tiga) HK

4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pembuatan akun perusahaan melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id 3x 24 Jam 2. Pengajuan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 3. Dokumen dievaluasi 10 HK (Sepuluh Hari Kerja) 4. Pelaksanaan Audit 2 (dua) HK (dengan perjanjian) 5. Tindak Lanjut Temuan diterima maksimal 30 (tiga puluh) HK 6. Evaluasi CAPA/ Close, setelah CAPA diterima lengkap maksimal 7 (tujuh) HK 7. Pembuatan Rekomendasi 3 (tiga) HK
5	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Penangann pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a) Datang langsung : Kantor Loka POM di Kab. Ende Jl. Eltari, Kec. Ende Timur, Kab. Ende, NTT b) Telepon : (0381) 2627492 c) Whatsapp : 0851 8686 6898 d) Email :loka_ende@pom.go.id, lokapomende@gmail.com e) Facebook : Loka POM di Ende f) Instagram : @bpom.ende g) Twitter : @bpom_ende h) Kotak saran i) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) j) Halo BPOM 1500533

C. Cara Distribusi Obat Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a) Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c) Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e) 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; f) Peraturan Badan Pengawas Obat danMakanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i) Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k) Keputusan Kepala Badan POM Nomor

		HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat danMakanan 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; m) Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a) Ruang Pelayanan b) Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus prioritas c) Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19 d) Standar Pelayanan berupa buku, banner, dan e-book e) Area bermain anak f) Sistem antrian manual g) Kotak Saran h) Komputer dengan printer dan foto copy i) Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Obat dan Makanan j) Toilet Pria dan Wanita k) Kursi Roda l) Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel m) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer n) Wifi gratis untuk konsumen o) Charging Station p) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh

		konsumen q) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan r) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan s) Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
3.	Jumlah Pelaksana	a) Front office : 1 orang b) Cara Distribusi Obat Yang Baik : 3 orang
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d) Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan oleh atasan langsung; b) Dilaksanakan secara kontinyu; c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d) Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f) Dilakukan absensi kehadiran g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh h) Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Ende dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a) jenis pelayanan; b) waktu penyelesaian; c) biaya/tarif;

		d) produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Ende diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b) Evaluasi yang dilakukan melalui ; c) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun d) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali yang di kemas dalam kegiatan Ngeribo5s. e) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; f) Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Ende

		dilaksanakan setiap satu tahun; g) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap satu tahun; h) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap semester

Ende, 8 Juni 2023

Kepala Loka POM di Kab. Ende,

Benny Hendrawan Prabowo, S. Farm