

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA BAUBAU  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001 TAHUN 2023  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);  
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);  
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);  
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun

- 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
  - b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
  - c. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap
  - d. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
  - e. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau Nomor HK.02.02.35B.35B4.07.22.2265 tentang Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Baubau  
Pada Tanggal 03 Juli 2023  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU**  
**BAB I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu dilakukan penetapan Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau dengan penerapan protokol kesehatan ketat. Loka POM di Kota Baubau dalam melaksanakan pelayanan publik 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 Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Baubau. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

**B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan**

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kota Baubau.
- 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 Kota Baubau sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha, pada khususnya, dan masyarakat, pada umumnya.
- Loka POM di Kota Baubau mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pendampingan Registrasi Obat dan Makanan;
- 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 Cemarkan 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 LAYANAN

### A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kota Baubau yang meliputi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan; Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap; Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; dan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, dijelaskan dalam lampiran I-V.

### B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kota Baubau:

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
3. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap
4. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
5. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

### C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Datang Langsung

#### a. Senin-Kamis

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 12.30 WITA  
Shift Siang : Pukul 12.30 – 16.30 WITA

#### b. Jumat

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 11.30 WITA  
Shift Siang : Pukul 11.30 – 16.00 WITA

#### c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

### Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Syal	Seragam Biru Navy dilengkapi Kampurui dan Sarung Buton
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima

3.	<b>Rabu</b>	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima
4.	<b>Kamis</b>	Baju Sentuhan Buton dilengkapi dengan Syal	Baju Sentuhan Buton dilengkapi Kampurui
5.	<b>Jumat</b>	Batik Bebas dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Batik Bebas dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima

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

**a. Senin-Kamis**

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 12.30 WITA

Shift Siang : Pukul 12.30 – 16.30 WITA

**b. Jumat**

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 11.30 WITA

Shift Siang : Pukul 11.30 – 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*.

3. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

**D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan**

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Front office : 2 orang

2. Petugas Pelayanan : 5 orang

**E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan**

Kompetensi Petugas Pelaksana :

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

**F. Tempat Pelayanan**

**Kantor** : Loka POM di Kota Baubau

Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711

Telp.: (0402) 2822916

**Website** : [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

**Media Sosial** :

- WhatSapp : 085394556262

- Email : [loka\\_baubau@pom.go.id](mailto:loka_baubau@pom.go.id)

- Twitter : @bpombaubaubau
- Facebook : @bpom.baubau
- Instagram : @bpom.baubau
- TikTok : @bpom.baubau
- YouTube : Loka POM di Baubau

## **Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N-LAPOR**

**HaloBPOM 1500533**

### **G. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala Loka POM di Kota Baubau. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kota Baubau. Maklumat Pelayanan harus tercantum dalam Lampiran VII dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Loka POM di Kota Baubau.

### **H. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

### **I. Jaminan Pelayanan**

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

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Loka POM di Kota Baubau tidak menetapkan tarif terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak melakukan kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

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

### **K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan**

1. Ruang Pelayanan, *front office* dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, *Hand sanitizer*, tisu)
2. Tempat Pengaduan tatap muka
3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan

4. Meja Pelayanan
5. Standar Pelayanan berupa buku dan *Stand Banner*
6. Area bermain anak
7. Ruang Laktasi
8. Mushola
9. Sistem antrian
10. Kotak Saran
11. Komputer dengan *printer* dan fotokopi
12. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan
13. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan
14. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai dan pegangan rambat, *Guiding block*
15. Ruang tunggu khusus kelompok rentan
16. Kursi Roda
17. Tongkat kaki empat
18. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar
19. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan
20. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen
21. Jaringan *Wifi* gratis
22. *Charging Station*
23. Perlengkapan ATK
24. Perpustakaan/ Buku Referensi
25. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
26. Sarana pengaduan *Whistle Blower*
27. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online*

### BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

#### A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau
2. Telepon : (0402) 2822916
3. Whatsapp : 085394556262
4. Email : [loka\\_baubau@pom.go.id](mailto:loka_baubau@pom.go.id)
5. Twitter : @bpombaubau
6. Facebook : @bpom.baubau
7. Instagram : @bpom.baubau
8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!):  
bpom.lapor.go.id
9. Halo BPOM 1500533

#### B. Pencatatan

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

#### C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan - kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kota Baubau
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Loka POM di Kota Baubau
8. Dokumentasi.

## BAB. IV PENUTUP

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

Loka POM di Kota Baubau sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten mulai dari pimpinan hingga seluruh pegawai, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi yang 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 Kota Baubau melalui:

### A. Monitoring

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

### B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk evaluasi terhadap 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 melalui program ASN Ber-PIKKIR, dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 6 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap 3 bulan sekali;
5. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

### C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survey Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan

Lampiran II

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

**STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU  
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN  
MAKANAN**

**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, Loka /Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan

**B. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</li><li>b. Identitas produk yang diadukan;</li><li>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</li><li>d. Tujuan permintaan informasi</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), 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 WITA. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka 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.</li><li>b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila</li></ol>

		<p>belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <p>a. Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja</p> <p>b. Melalui surat : 7 hari kerja</p> <p>2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan. Layanan pengaduan yang memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan maksimum 60 hari kerja.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau</p> <p>b. Telepon : (0402) 2822916</p> <p>c. Whatsapp : 085394556262</p> <p>d. Email : <a href="mailto:loka_baubau@pom.go.id">loka_baubau@pom.go.id</a></p> <p>e. Twitter : @bpombaubaubau</p> <p>f. Facebook : @bpom.baubau</p> <p>g. Instagram : @bpom.baubau</p> <p>h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p> <p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>

### C. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (*Manufacturing*)

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

		<p>Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>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;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>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;</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</p> <p>b. Tempat Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku dan <i>Stand Banner</i></p> <p>f. Area bermain anak</p> <p>g. Ruang Laktasi</p> <p>h. Mushola</p> <p>i. Sistem antrian</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</p> <p>n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai dan pegangan rambat, <i>Guiding block</i></p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tongkat kaki empat</p> <p>q. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar</p> <p>r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan</p> <p>s. Ruang tunggu khusus kelompok rentan</p> <p>t. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen</p> <p>u. Jaringan <i>Wifi</i> gratis</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>v. <i>Charging Station</i></li> <li>w. Perlengkapan ATK</li> <li>x. Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>aa. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 2 orang</li> <li>b. Pelaksana Layanan: 5 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. produk layanan.</li> </ul> Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ul style="list-style-type: none"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap</li> </ul> </li> </ul>

		<p>3 bulan sekali;</p> <p>5). Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</p>
--	--	--

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

Lampiran III

Standar Pelayanan Publik Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

## STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK

### A. Definisi/ Pengertian Umum

1. **Cara Distribusi Obat yang Baik** yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/ penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
2. **Pedagang Besar Farmasi** yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **PBF Cabang** adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.
4. **Sertifikat CDOB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF dan PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB

### B. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Dokumen</p> <p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.</li><li>2.Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;</li><li>3.Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);</li><li>4.Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li><li>5.Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li><li>6.Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li><li>7.Daftar peralatan/perlengkapan terakreditasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</li><li>8.Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</li></ol> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none"><li>a) Sertifikat CDOB sebelumnya</li><li>b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat</li></ol></li><li>2.Penambahan gudang<ol style="list-style-type: none"><li>a) NIB dan izin lokasi gudang baru</li><li>b) Denah layout bangunan gudang baru</li><li>c) STRA/SIPA APJ gudang baru</li></ol></li></ol> <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p>

		<p>a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</p> <p>b) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</p> <p>c) Dokumen inspeksi diri</p> <p>d) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</p>
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b>ALUR SERTIFIKASI CDOB</b></p> <p>The flowchart 'ALUR SERTIFIKASI CDOB' is divided into two columns: PEMOHON (Applicant) and BADAN POM (BPOM).  <b>PEMOHON (Applicant) Steps:</b>      1. Memiliki NIB (Has NIB)      2. Membuat Permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB pada OSS RBA (Apply for PB UMKU CDOB certificate/Change on OSS RBA)      3. Mendapatkan id_izin dari OSS dan Membuka Aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id (Get ID and open application)      4. Memiliki Akun di sertifikasicdob.pom.go.id? (Have account?)      - If TIDAK (No): Membuat akun pada menu registrasi sertifikasicdob.pom.go.id (Create account)      - If YA (Yes): Sign In sertifikasicdob.pom.go.id      5. Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas (Fix data according to staff notes)      6. Membuat Permohonan Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB (Apply for certificate)      7. Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas (Fix data according to staff notes)      8. Bayar SPB? (Pay SPB?)      - If TIDAK (No): Penolakan Sertifikasi CDOB (Application rejected)      - If YA (Yes): Meng-unggah Tambahan Data Berupa CAPA (Upload CAPA data) (2 x @ 40 Hari)      9. Sesuai Timeline? (Compliant with timeline?)      - If TIDAK (No): Penolakan Sertifikasi CDOB (Application rejected)      - If YA (Yes): PB UMKU Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB diterbitkan melalui OSS RBA (Certificate issued)</p> <b>BADAN POM (BPOM) Steps:</b> 1. Petugas Melakukan Verifikasi Akun (Staff verifies account) 2. Sesuai? (Correct?) - If TIDAK (No): Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas (Fix data) - If YA (Yes): Proceeds to next step 3. Petugas Mengevaluasi Permohonan (Staff evaluates application) 4. Sesuai? (Correct?) - If TIDAK (No): Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas (Fix data) - If YA (Yes): Petugas Membuat Surat Perintah Bayar (SPB) (Staff issues SPB) 5. Perlu Inspeksi? (Need inspection?) - If YA (Yes): Petugas Melakukan Pemeriksaan ke Sarana (Staff conducts inspection) 6. Perlu Tambah Data? (Need to add data?) - If YA (Yes): Petugas Mengevaluasi CAPA (Staff evaluates CAPA) - If TIDAK (No): Menerbitkan Data Teknis Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB (Issue technical data) 7. Menerbitkan Data Teknis Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB (Issue technical data)
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA</li> <li>2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id</li> <li>3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar</li> <li>4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF</li> <li>b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun.</li> <li>c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar</p> <p>5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi <a href="http://cdob.pom.go.id">cdob.pom.go.id</a>.</p> <p>6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB.</p> <p>7. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.</p> <p>8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana:</p> <p>a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja</p> <p>9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB.</p> <p>11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5	Produk Pelayanan	<p>a. Sertifikat CDOB</p> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau</p> <p>b. Telepon : (0402) 2822916</p> <p>c. Whatsapp : 085394556262</p> <p>d. Email : <a href="mailto:loka_baubau@pom.go.id">loka_baubau@pom.go.id</a></p> <p>e. Twitter : @bpombaubaubau</p> <p>f. Facebook : @bpom.baubau</p> <p>g. Instagram : @bpom.baubau</p> <p>h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p> <p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan</p>

		dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
--	--	--

**C. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li> <li>b. 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</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> <li>b. Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>d. Meja Pelayanan</li> <li>e. Standar Pelayanan berupa buku dan <i>Stand Banner</i></li> <li>f. Area bermain anak</li> <li>g. Ruang Laktasi</li> <li>h. Mushola</li> <li>i. Sistem antrian</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai dan pegangan rambat, <i>Guiding block</i></li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tongkat kaki empat</li> <li>q. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar</li> <li>r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan</li> <li>s. Ruang tunggu khusus kelompok rentan</li> <li>t. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen</li> <li>u. Jaringan <i>Wifi</i> gratis</li> <li>v. <i>Charging Station</i></li> <li>w. Perlengkapan ATK</li> <li>x. Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>aa. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang</li> </ul>

		melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran
5	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 2 orang b. Pelaksana Layanan: 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali. 3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap 3 bulan sekali; 5). Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun; 6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

Lampiran IV

Standar Pelayanan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

**STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU  
PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT  
TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP**

**A. Definisi/ Pengertian Umum**

1. **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.
2. **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 senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
3. **Sertifikat CPOTB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri dan usaha Obat Tradisional telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
4. **Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.

**B. Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif <ul style="list-style-type: none"><li>- Surat permohonan</li><li>- Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id</li></ul> b. Dokumen Teknis <ul style="list-style-type: none"><li>- Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.</li></ul>

<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	
<p>3</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap.</p>
<p>4</p>	<p>Biaya/ Tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya/gratis</p>
<p>5</p>	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>a. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap b. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap</p>
<p>6</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau</li> <li>Telepon : (0402) 2822916</li> <li>Whatsapp : 085394556262</li> <li>Email : <a href="mailto:loka_baubau@pom.go.id">loka_baubau@pom.go.id</a></li> <li>Twitter : @bpombaubaubau</li> <li>Facebook : @bpom.baubau</li> <li>Instagram : @bpom.baubau</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></li> <li>Halo BPOM 1500533</li> </ol> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>

**C. Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</li> <li>h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</li> <li>i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</li> <li>j. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li> <li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>m. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>n. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan</li> <li>o. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</li> <li>p. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>q. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> <li>b. Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>d. Meja Pelayanan</li> <li>e. Standar Pelayanan berupa buku dan <i>Stand Banner</i></li> <li>f. Area bermain anak</li> <li>g. Ruang Laktasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Mushola</li> <li>i. Sistem antrian</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai dan pegangan rambat, <i>Guiding block</i></li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tongkat kaki empat</li> <li>q. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar</li> <li>r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan</li> <li>s. Ruang tunggu khusus kelompok rentan</li> <li>t. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen</li> <li>u. Jaringan <i>Wifi</i> gratis</li> <li>v. <i>Charging Station</i></li> <li>w. Perlengkapan ATK</li> <li>x. Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>a. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 2 orang</li> <li>b. Pelaksana Layanan: 5 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. produk layanan.</li> </ul> Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ul>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li><li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.</li><li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap 3 bulan sekali;</li><li>5). Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li></ol>

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

Lampiran V

Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

**STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU  
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN  
KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB)**

**A. Definisi/ Pengertian Umum**

- 1. Kosmetika** adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
- 2. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik** yang selanjutnya disebut Sertifikat CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika telah menerapkan CPKB dalam pembuatan Kosmetika.
- 4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
- 5. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika** adalah dokumen sah yang menyatakan bahwa denah bangunan Industri Kosmetika yang akan didirikan sesuai dengan prinsip CPKB.

**B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik  
(Service Delivery)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB:<ol style="list-style-type: none"><li>Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.</li><li>Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A;</li><li>2) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B.</li></ol></li></ol></li><li>Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB.</li></ol></li></ol>

		<p>c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A</p> <p>d. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker.</p> <p>3. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B :</p> <p>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</p> <p>b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB.</p> <p>c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B</p> <p>d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A/B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></p> <p>2. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana</p> <p>3. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</p> <p>4. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <p>5. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A/B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</p> <p>2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan;</p> <p>3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;</p> <p>4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk	Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan A/B.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti</p>

	<p>masukan</p>	<p>Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau</p> <p>b. Telepon : (0402) 2822916</p> <p>c. Whatsapp : 085394556262</p> <p>d. Email : <a href="mailto:loka_baubau@pom.go.id">loka_baubau@pom.go.id</a></p> <p>e. Twitter : @bpombaubaubau</p> <p>f. Facebook : @bpom.baubau</p> <p>g. Instagram : @bpom.baubau</p> <p>h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p> <p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
--	----------------	--

**C. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Manufacturing)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

		<p>Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;  n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)  b. Tempat Pengaduan tatap muka  c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan  d. Meja Pelayanan  e. Standar Pelayanan berupa buku dan <i>Stand Banner</i>  f. Area bermain anak  g. Ruang Laktasi  h. Mushola  i. Sistem antrian  j. Kotak Saran  k. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi  l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan  m. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan  n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai dan pegangan rambat, <i>Guiding block</i>  o. Kursi Roda  p. Tongkat kaki empat  q. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar  r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan  s. Ruang tunggu khusus kelompok rentan  t. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen  u. Jaringan <i>Wifi</i> gratis  v. <i>Charging Station</i>  w. Perlengkapan ATK  x. Perpustakaan/ Buku Referensi  y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan  z. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i>  aa. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;  b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;  c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;  b. Dilaksanakan secara kontinyu;  c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan  d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV  e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas  f. Dilakukan absensi kehadiran</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front office : 2 orang  b. Pelaksana Layanan: 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:  a. jenis pelayanan;  b. waktu penyelesaian;  c. produk layanan.  Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li><li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li><li>a. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li><li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;<ol style="list-style-type: none"><li>1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li><li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.</li><li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap 3 bulan sekali;</li><li>5). Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li></ol></li></ol>

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

Lampiran VI

Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

**STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK**

**A. Definisi/ Pengertian Umum**

1. **Pangan** adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. **Pangan Olahan** adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. **Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
4. **Izin Penerapan CPPOB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.

**B. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a></p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB beserta lampirannya</li><li>2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi</li><li>3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang)</li><li>4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan</li><li>5. Peta lokasi sarana</li><li>6. Tata letak (lay out) sarana</li><li>7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing)</li><li>8. Skema dan penjelasan proses produksi.</li><li>9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.</li></ol>

		<p>10. Panduan mutu, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk</li> <li>b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan</li> <li>c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai</li> <li>d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi</li> <li>e) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan</li> <li>f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi</li> <li>g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan</li> <li>h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out)</li> <li>i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran</li> <li>j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).</li> </ol>
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar</p> <pre> graph TD     A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}     C --&gt; D[Pemeriksaan sarana produksi]     D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]     E -- Memenuhi ketentuan --&gt; F[Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM]     E -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.]     G --&gt; H{Evaluasi}     H -- Memenuhi ketentuan --&gt; I[Penerbitan Surat closed CAPA]     H -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G     I --&gt; F     </pre>

		<p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil</p> <pre> graph TD     A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}     C -- Memenuhi ketentuan --&gt; D[Izin Penerapan CPPOB]     C -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; E[Memberikan informasi kekurangan / perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi]     E --&gt; F{Evaluasi}     F -- Memenuhi ketentuan --&gt; D     F -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)]     G --&gt; H{Evaluasi}     H -- Memenuhi ketentuan --&gt; I[Penerbitan Surat closed CAPA]     H -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G     D --&gt; J[Maksimal 12 bulan setelah terbit Izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan sarana]     J --&gt; G     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> <p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	<p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/ Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id</p> <p>b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id</li> <li>- Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>j. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau</p> <p>k. Telepon : (0402) 2822916</p> <p>l. Whatsapp : 085394556262</p>

		<p>m. Email : <a href="mailto:loka_baubau@pom.go.id">loka_baubau@pom.go.id</a>  n. Twitter : @bpombaubaubau  o. Facebook : @bpom.baubau  p. Instagram : @bpom.baubau  q. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>  r. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi  Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
--	--	---

**C. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</li> <li>12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</li> <li>13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</li> <li>14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;</li> <li>15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;</li> <li>17. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam</li> </ol>

		<p>Pangan Olahan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>19.Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</li> <li>20.Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>21.Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</li> <li>22.Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</li> <li>23.Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</li> <li>24.Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</li> <li>25.Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>26.Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</li> <li>27.Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</li> <li>28.Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</li> <li>29.Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>30.Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</li> <li>31.Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> <li>b. Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>d. Meja Pelayanan</li> <li>e. Standar Pelayanan berupa buku dan <i>Stand Banner</i></li> <li>f. Area bermain anak</li> <li>g. Ruang Laktasi</li> <li>h. Mushola</li> <li>i. Sistem antrian</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan</li> </ol>

		<p>landai dan pegangan rambut, <i>Guiding block</i></p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tongkat kaki empat</p> <p>q. Alat bantu tunarungu: Alat bantu dengar</p> <p>r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan</p> <p>s. Ruang tunggu khusus kelompok rentan</p> <p>t. Air minum, kopi, teh, makanan ringan dan permen untuk konsumen</p> <p>u. Jaringan <i>Wifi</i> gratis</p> <p>v. <i>Charging Station</i></p> <p>w. Perlengkapan ATK</p> <p>x. Perpustakaan/ Buku Referensi</p> <p>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>z. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></p> <p>aa. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front office : 2 orang</p> <p>b. Pelaksana Layanan: 5 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. produk layanan.</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <p>1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.</li><li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Baubau setiap 3 bulan sekali;</li><li>5). Laporan Tahunan Loka POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li></ol>
--	--	--

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

Lampiran VII

Maklumat Pelayanan

Nomor : HK.02.02.35B.35B4.07.23.1001

Tanggal : 03 Juli 2023

## MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KOTA BAUBAU



**BADAN POM**

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau

### MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU MENYATAKAN:

1. SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DITETAPKAN;
2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS; DAN
3. APABILA TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR YANG DITETAPKAN.

Baubau, 02 Januari 2023  
Kepala Loka POM di Kota Baubau,



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA