

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

NOMOR : HK.02.02.32B.32B4.08.23.35

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

- Menimbang : a. Bahwa pelayanan publik di Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- b. Bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di atas perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe tentang Standar Pelayanan Publik Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe;
- Mengingat : 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

- 2 -

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 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey 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

- 3 -

- 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 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia 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 28 Tahun 2022 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

- 4 -

- Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
23. 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;
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 Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.05.21.216 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
27. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.021.2.06.20.182 Tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE.
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kab. Kepulauan Sangihe sebagaimana terlampir.
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila diperlukan dilakukan perubahan.

- 5 -

Ditetapkan di : Tahuna
Pada tanggal : 01 Agustus 2023
KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE,



ERMANTO SIAHAAN

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR HK.02.02.32B.32B4.08.23.35
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KAB. KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha di sektor Obat dan Makanan dilingkup wilayah Kabupaten Kepulauan Sangihe, Kabupaten Kepulauan Talaud, dan Kabupaten Kepulauan Sitaro, maka dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, mengacu pada;

1. 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);
2. Masukan dan saran dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha, Lintas Sektor terkait dan masyarakat, pada acara Forum Komunikasi Publik;
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

B. Tujuan dan Standar Sasaran Pelayanan

1. Tujuan

- 1.1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe;

- 1.2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- 2.1. Memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat;
- 2.2. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan khususnya Pelaku Usaha;
- 2.3. Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe konsisten dalam menerapkan Standar Pelayanan dengan baik.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe meliputi:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB);
2. Jaminan Pelayanan;
3. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
4. Pengelolaan Pengaduan; dan
5. 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 Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Peirzinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan [rmbaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 8771);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. 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;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;

17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
24. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
25. 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)

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (Lampiran II dan Lampiran III).

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe:

1. Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan
2. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/ Tatap Muka

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin - Kamis	Pukul 08.00 – 16.30 WITA
Jumat	Pukul 08.00 – 16.00 WITA
Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional	Libur Keterangan: Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe akan tetap melakukan pelayanan publik jika terdapat kondisi/ keadaan tertentu seperti Kejadian Luar Biasa, Kasus tertentu, Permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi serta pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin	Wanita dan Pria : Seragam Biru Navy
Selasa	Wanita dan Pria : Seragam Khaki
Rabu	Wanita dan Pria : Seragam Putih
Kamis	Wanita dan Pria : Pakaian Batik
Jumat	Wanita dan Pria : Pakaian Batik

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

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin - Kamis	Pukul 08.00 – 16.30 WITA
Jumat	Pukul 08.00 – 16.00 WITA
Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional	Pelayanan Online dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ 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 Penyelenggara

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan:

1. Front Office : 1 Orang
2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 Orang
3. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Izin : 2 Orang

Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.

F. Tempat Pelayanan

Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe
Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna
Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Email : lokapomsangihe@gmail.com

Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id

Media Sosial : Whatsapp 082353130911

Facebook @Loka POM di Sangihe

Instagram @bpom.kepuluansangihe

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

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 Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe. 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 Kepulauan Sangihe.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe 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 Kabupaten Kepulauan Sangihe 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 (belum ada pembiayaan untuk layanan).

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapat rasa aman, bebas dan bahaya, dan risiko keraguan.

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan, Front Office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid- 19 (Thermogun, Hand Sanitizer);
2. Ruang Pengaduan dan Ruang Tunggu Pelayanan ULPK;
3. Meja Pelayanan;
4. Kotak Saran dan Pengaduan
5. Komputer
6. Toilet Pria dan Wanita
7. Tempat Parkir Mobil dan Motor
8. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan

9. Wifi
10. Referensi
11. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat
12. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap Muka Langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.
2. Email : lokapomsangihe@gmail.com
3. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id
4. Whatsapp/ Telepon : 082353130911
5. Facebook : @Loka POM di Sangihe
6. Instagram : @bpom.kepulauansangihe
7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
8. HaloBPOM 1500533

B. Pencatatan

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

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe;
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 Kabupaten Kepulauan Sangihe.
8. Dokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe 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 Kepulauan Sangihe sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 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 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 Kepulauan Sangihe melalui:

A. Monitoring

Audit eksternal dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (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. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe setiap bulan;
4. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dilaksanakan setiap tahun;
5. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

6. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survey Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan
5. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik

KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE,



ERMANTO SIAHAAN

LAMPIRAN II
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR HK.02.02.32B.32B4.08.23.35
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KAB. KEPULAUAN SANGIHE

 **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**
Jl. Manente, Kel. Manente, Kec. Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Sulawesi Utara
Email : lokapomsangihe@gmail.com; Website : www.pom.go.id

**MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
HK.02.02.32B.32B4.08.23.35**

Dengan ini Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kepulauan Sangihe dengan semua pegawai menyatakan :

- 1.Torang sanggup bekeng pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang so ditetapkan;
- 2.Torang mo kase pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan mo selalu bekeng perbaikan secara terus-menerus; dan
- 3.Torang siap dapa sanksi atau kase kompensasi kalo pelayanan yang torang kase nyanda sesuai dengan standard yang so ditetapkan.

**Tahuna, 1 Agustus 2023,
Yang Membuat Pernyataan,
Kepala Loka POM di Kab.Kepl.Sangihe**


Ermanto Siahaan, S.Farm., Apt

 **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**
Jl. Manente, Kel. Manente, Kec. Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Sulawesi Utara
Email : lokapomsangihe@gmail.com; Website : www.pom.go.id

**MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
HK.02.02.32B.32B4.08.23.35**

Dengan ini Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Kepulauan Sangihe beserta jajaran 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 dengan standar yang ditetapkan.

**Tahuna, 1 Agustus 2023,
Yang Membuat Pernyataan,
Kepala Loka POM di Kab.Kepl.Sangihe**


Ermanto Siahaan, S.Farm., Apt

KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE,



ERMANTO SIAHAAN

LAMPIRAN III
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR HK.02.02.32B.32B4.08.23.35
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KAB. KEPULAUAN SANGIHE

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

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, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

B. Layanan Informasi dan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
.	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan.

	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>b. Identitas produk yang diadukan;</p> <p>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi.</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pelanggan meminta informasi/ melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA, email/website, tatap muka, media sosial, aplikasi HaloBPOM, BPOM Mobile, dan surat. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pemohon/ pelapor untuk melengkapi. Apabila dalam 10 HK pemohon/ pelapor tidak melengkapi data, maka akan diarsipkan.</p> <p>2. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>3. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pemohon/ pelapor melalui sarana yang sesuai.</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Tindak lanjut layanan informasi</p> <p>a. Melalui telepon, short messaging services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan tidak memerlukan penelaahan kembali: 1 hari kerja.</p> <p>b. Melalui surat: 5 HK</p> <p>c. Melalui telepon, short messaging</p>

		<p>services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan memerlukan penelaahan kembali: 14 Hari Kerja.</p> <p>2. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan:</p> <p>a. Pengaduan tidak berkadar pengawasan 14 Hari Kerja</p> <p>b. Pengaduan berkadar pengawasan 60 HK</p>
5.	Biaya	Tidak dipungut Biaya/ Gratis
	Kompensasi bagi Pelanggan	Diberikan gimmick promosi.
	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Email: lokapomsangihe@gmail.com 3. Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id 4. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 5. Facebook : @Loka POM di Sangihe 6. Instagram : @bpom.kepuluansangihe 7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 8. HaloBPOM 1500533

C. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia

		<p>Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);</p> <ol style="list-style-type: none">2. 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);3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5149);5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 594);7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316);8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017
--	--	--

		<p>tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 542);</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2018 tentang Kriteria Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan BPOM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT di Lingkungan BPOM; dan</p> <p>12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan, Front Office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid- 19 (Thermogun, Hand Sanitizer);</p> <p>2. Ruang Pengaduan dan Ruang Tunggu Pelayanan ULPK;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Meja Pelayanan; 4. Kotak Saran dan Pengaduan 5. Komputer 6. Toilet Pria dan Wanita 7. Tempat Parkir Mobil dan Motor 8. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 9. Wifi 10. Referensi 11. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 12. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Front Office: 1 Orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 3 Orang
	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai

		<p>dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. <p>2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan.</p> <p>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
	<p>Evaluasi Kinerja Penyelenggara</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.

		<p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan;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 Kabupaten Kepulauan Sangihe setiap triwulan;5. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun;6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun;7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
--	--	---

KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUN SANGIHE,



ERMANTO SIAHAAN

LAMPIRAN IV
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR HK.02.02.32B.32B4.08.23.35
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KAB. KEPULAUAN SANGIHE

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SERTIFIKAT DALAM RANGKA
PENDAFTARAN PRODUK OBAT DAN MAKANAN LOKA POM DI KAB.
KEPULAUAN SANGIHE**

D. Definisi/ Pengertian Umum

1. **Obat dan Makanan** adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. **Bahan Obat dan Makanan** adalah bahan obat, bahan obat kuasi, bahan obat tradisional, bahan kosmetika, bahan suplemen kesehatan, dan bahan pangan.
3. **Obat** adalah obat jadi termasuk produk biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
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. **Obat Kuasi** adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
6. **Kosmetika** adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (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.

7. **Suplemen Kesehatan** adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung susu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
8. **Pangan Olahan** adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
9. **Izin Edar** adalah bentuk persetujuan pendaftaran obat dan makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
10. **Hari** adalah hari kalender.
11. **Sertifikat** adalah Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik / Pemenuhan Aspek CPTOB secara Bertahap / Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan B / Rekomendasi Notifikasi Kosmetik.
12. **Pemohon** adalah pelaku usaha yang memproduksi pangan, obat tradisional dan kosmetik.

B. Penerbitan Sertifikat dalam Rangka Pendaftaran Produk Makanan

No.	Komponen	Uraian
	Produk	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.idb. Dokumen Teknis<ol style="list-style-type: none">1. NIB beserta lampirannya2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan

		<p>CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang)</p> <ol style="list-style-type: none">4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan5. Peta lokasi sarana6. Tata letak (lay out) sarana7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing)8. Skema dan penjelasan proses produksi.9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.10. Panduan mutu, meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produkb. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkanc. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakaid. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasie. Prosedur penanganan bahan kimia non panganf. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa
--	--	--

		<p>produksi</p> <ul style="list-style-type: none"> g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out) i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: k. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan l. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi m. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id c. Verifikasi akun dilakukan dalam jangka

		<p>waktu 3 (tiga) hari</p> <p>d. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</p> <p>2. Permohonan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB :</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin penerapan CPPOB melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan melampirkan dokumen persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Peta lokasi sarana produksiii. Denah bangunan (lay out) sarana produksiiii. Panduan Mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksiiv. Deskripsi pangan olahanv. Alur produksi beserta penjelasannya <p>b. Evaluator melakukan evaluasi terhadap permohonan penerbitan izin penerapan cppoob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah paling lama 3 (tiga) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>c. Evaluator melakukan evaluasi terhadap penerbitan izin penerapan cppoob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko sedang paling lama 10 (sepuluh) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>d. Bila dokumen yang disampaikan masih kurang permohonan dikembalikan ke pemohon untuk melakukan perbaikan</p>
--	--	--

		<p>sesuai persyaratan yang dibutuhkan.</p> <p>e. Untuk UMK pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah dan sedang setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB yang di tandatangani secara elektronik oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>f. Untuk UMK skala menengah dan tinggi paling lama 5 (lima) hari setelah dokumen dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan pemeriksaan ke sarana produksi.</p> <p>g. Apabila hasil pemeriksaan masih memerlukan tindakan perbaikan, maka paling lama 30 (tiga puluh) hari pemohon telah melakukan tindakan perbaikan dan menyampaikan ke tim auditor.</p> <p>h. Hasil tindakan perbaikan dievaluasi kembali oleh tim paling lambat 2 (dua) hari setelah menerima tindakan perbaikan dari pemohon.</p> <p>i. Apabila hasil evaluasi tindakan perbaikan telah dinyatakan lengkap, paling lama 2 (dua) hari kerja segera diterbitkan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB yang di tanda tangani secara elektronik oleh Kepala Loka POM di Kab. Kepulauan Sangihe.</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak lanjut permohonan Izin Penerapan CPPOB yang masuk melalui e-

		<p>sertifikasi : 3 (tiga) hari kerja</p> <p>b. Evaluasi kelengkapan dokumen : 3 (tiga) hari kerja</p> <p>c. Penerbitan Sertifikat : 2 (dua) hari kerja sejak evaluasi penilaian pemenuhan ketentuan selesai.</p> <p>d. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka : verifikasi izin penerapan CPPOB maksimal 12 (dua belas) bulan setelah tanggal penerbitan Izin Penerapan CPPOB.</p> <p>e. Penerbitan surat pemberitahuan hasil pemeriksaan sarana produksi : 2 (dua) hari kerja setelah pemeriksaan sarana produksi.</p>
5.	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM.
	Kompensasi bagi Pelanggan	Diberikan gimmick promosi.
	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Email: lokapomsangihe@gmail.com 3. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id 4. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 5. Facebook : @Loka POM di Sangihe 6. Instagram : @bpom.kepulauansangihe 7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

		8. HaloBPOM 1500533
--	--	---------------------

C. Penerbitan Sertifikat dalam rangka Pendaftaran Produk Makanan

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 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 Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik;</p>

	<p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. 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;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan</p>
--	--

		<p>Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. 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>s. 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 Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, Front Office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid- 19 (Thermogun, Hand Sanitizer); 2. Ruang Pengaduan dan Ruang Tunggu Pelayanan ULPK; 3. Meja Pelayanan; 4. Kotak Saran dan Pengaduan 5. Komputer 6. Toilet Pria dan Wanita 7. Tempat Parkir Mobil dan Motor 8. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 9. Wifi 10. Referensi 11. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat

		<p>12. QR Code Informasi Obat dan Makanan.</p> <p>13. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat</p>
3.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front Office : 1 Orang</p> <p>b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang</p>
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengduan	<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> <p>d. Memiliki kompetensi dalam rangka sertifikasi pendaftaran Obat dan Makanan</p>
5.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan;</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasn langsung petugas;</p> <p>e. Dilakukan absensi kehadiran</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>e. Jenis Pelayanan;</p> <p>f. Waktu Penyelesaian;</p> <p>g. Biaya/ Tarif</p> <p>h. Produk Layanan.</p> <p>2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik</p>

		<p>kembali.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan.</p> <p>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan 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 Kabupaten Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 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 Kabupaten Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Loka POM di

		<p>Kabupaten Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun;</p> <p>6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>c. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe setiap triwulan.</p>
--	--	--

KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUN SANGIHE,



ERMANTO SIAHAAN