KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor OT.03.10B.10B4.05.23.435 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan

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

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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau 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. Sertifkasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
c. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
d. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
e. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

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

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

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di : Lubuklinggau

Pada tanggal : 04 Oktober 2023

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau

RONNY SYAFRI

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

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.10B.10B4.05.23.435 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUK LINGGAU

A. Sertifkasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB: a. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB. 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri atas: a. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A; b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B. 3. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A : a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika 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

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

		dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB. c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A d. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker. 4. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B: a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik 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. c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan

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

		dinyatakan selesai.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifkasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 b. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 c. Whatsapp : 081211108864 d. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id e. Twitter : @bpomlbklinggau f. Facebook : @bpom.lubuklinggau g. Instagram : @bpom.lubuklinggau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017

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

		tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 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; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan *Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN* 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
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar

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

		Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 3 Orang PNS dan 1 orang PPNPN
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. cproduk 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

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

		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 Lubuklinggau 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 Pelaksana	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; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 6 bulan

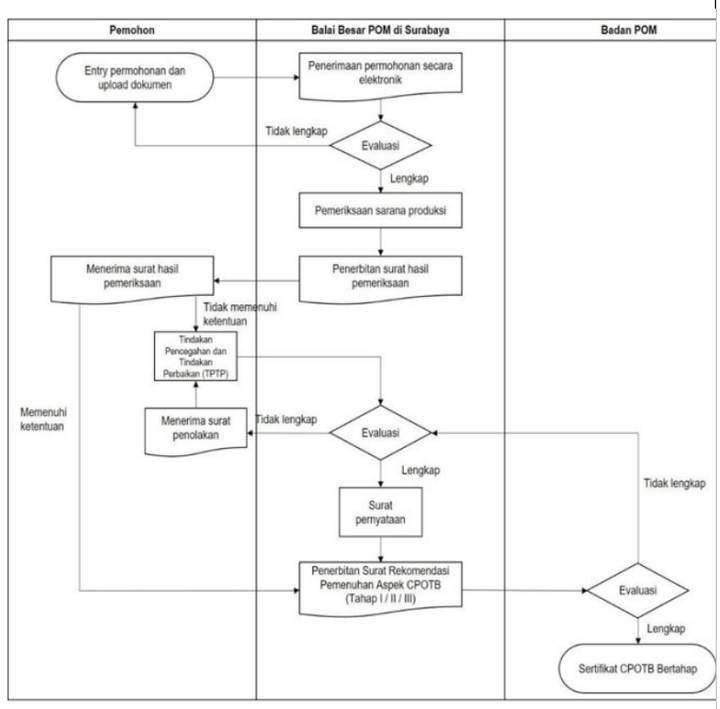
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

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

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif • Surat permohonan • Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan esertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis • Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap.

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

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 b. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 c. Whatsapp : 081211108864 d. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id e. Twitter : @bpomlbklinggau f. Facebook : @bpom.lubuklinggau g. Instagram : @bpom.lubuklinggau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; g. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

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

		h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional; j. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 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; l. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; n. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan; 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. p. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan q. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet

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

		k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 3 Orang PNS dan 1 orang PPNPN
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: d. jenis pelayanan; e. waktu penyelesaian; f. cproduk 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 Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

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

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 6 bulan

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

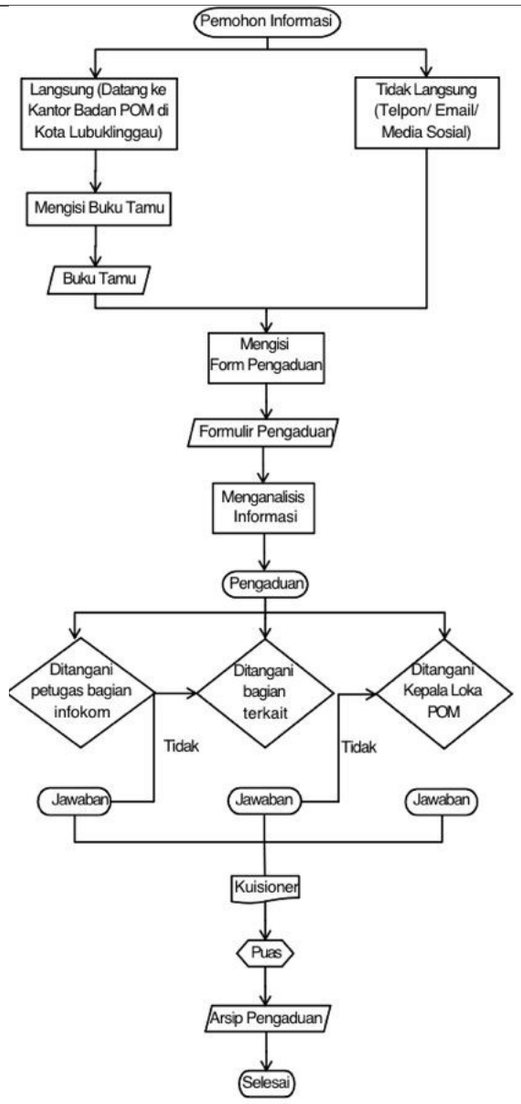
LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

C. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Pertanyaan/ Masalah Konsumen/ Identitas produk (jika ada) d. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada) e. Jenis informasi yang dibutuhkan;

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

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi • Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja; • Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja ; b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan; c. Layanan pengaduan yang memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan maksimum 60 hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec

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

		Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 b. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 c. Whatsapp : 081211108864 d. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id e. Twitter : @bpomlbklinggau f. Facebook : @bpom.lubuklinggau g. Instagram : @bpom.lubuklinggau i. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id j. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617) ;

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

		e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 1002); f. 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); g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Kotak Saran g. Komputer dengan printer h. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan i. Toilet j. Tempat Parkir Motor dan Mobil k. Perlengkapan ATK l. Rak Buku Referensi m. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan n. Jaringan Wifi Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu;
5	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 4 orang (3 orang PNS, 1 orang PPNPN)
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan

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

		berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • jenis pelayanan; • waktu penyelesaian; • biaya/tarif; • produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang undangan. d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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 Pelaksana	a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; c. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan; d. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 6 bulan

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

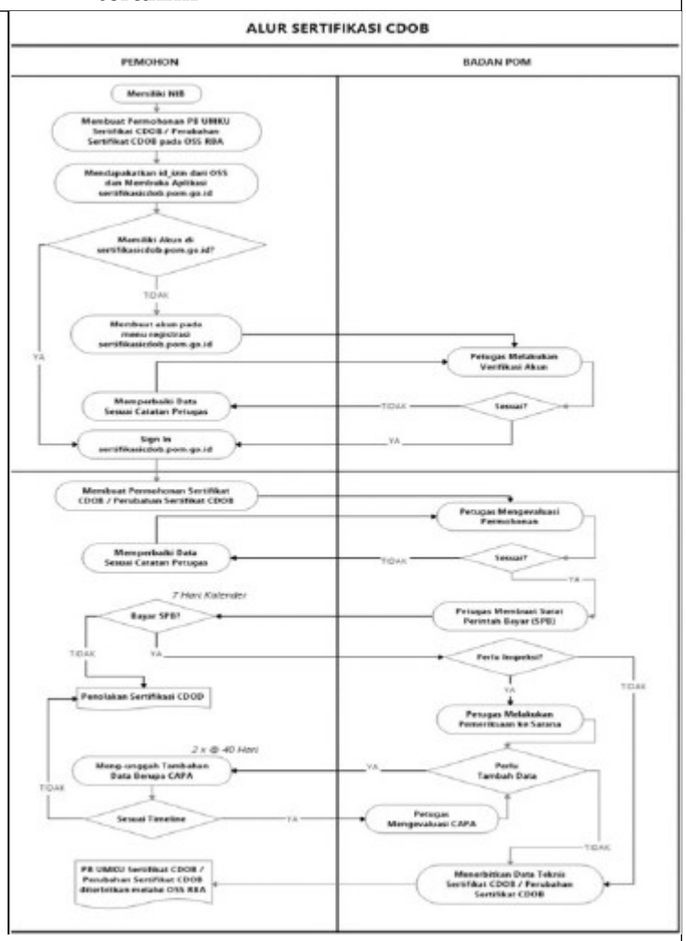
LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

D. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Persyaratan Dokumen a. Sertifikasi Baru 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat. 2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 7. Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. b. Perubahan Sertifikat CDOB karena: 1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) a) Sertifikat CDOB sebelumnya b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat 2. Penambahan gudang a) NIB dan izin lokasi gudang baru b) Denah layout bangunan gudang baru c) STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan Sertifikat CDOB a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan

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

		dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir. b) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat. c) Dokumen inspeksi diri d) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 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 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: a. PBF melakukan registrasi dengan

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

		melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun. c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yangterdaftar 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB. 7. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja 9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan. Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB. 11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.

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

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	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) 2. Perubahan sertifikat CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 b. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 c. Whatsapp : 081211108864 d. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id e. Twitter : @bpomlbklinggau f. Facebook : @bpom.lubuklinggau g. Instagram : @bpom.lubuklinggau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 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

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

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makana
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 4 orang (3 orang PNS, 1 orang PPNPN)
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota

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

	Keselamatan Pelayanan	Lubuklinggau 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 Pelaksana	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) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; 4) Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 6 bulan

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

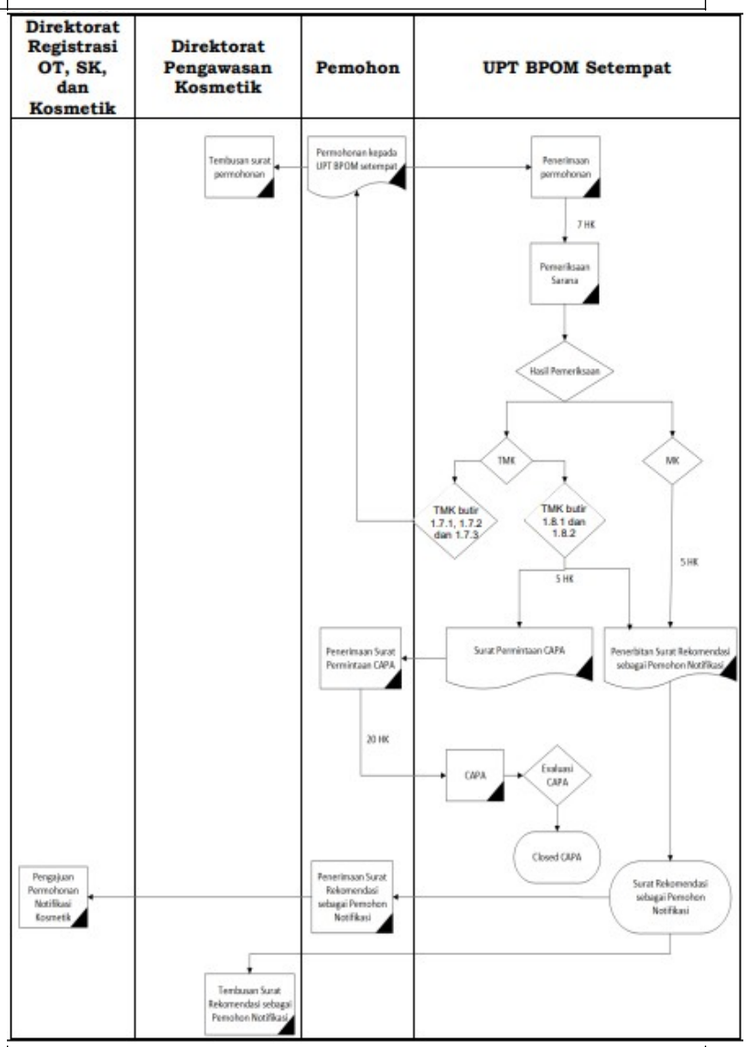
LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

E. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	- NIB dengan KBLI mengacu pada 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 - Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika - Fotokopi/Scan Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab Teknis - Fotokopi/Scan Penanggung Jawab Teknis - Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia - Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi) - Fotokopi/Scan Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan - Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: - Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika - Catatan persediaan/ kartu stok Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan - Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan

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

		penanganan sampel pertinggal - Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 5 Hari kerja Rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, Surat Pemohonan, Penanggungjawab Teknis sesuai ketentuan - 7 Hari kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan dan permintaan tindakana perbaikan terhadap CAPA paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dinyatakan tidak memenuhi ketentuan.
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: j. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl.

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

	Masukan/Apresiasi	Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 k. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 l. Whatsapp : 081211108864 m. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id n. Twitter : @bpomlbklinggau o. Facebook : @bpom.lubuklinggau p. Instagram : @bpom.lubuklinggau q. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id r. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;

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

		10. .Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 11. .Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 12. .Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan; 13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 17. .Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan; 18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 19. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan; 20. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 21. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan; 22. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa; 23. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil; 24. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;

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

		25. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 26. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 28. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan; 29. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 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 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
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil

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

		l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan *Wifi* Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dann Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Dilaksanakan secara kontinyu; g. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 3 Orang PNS dan 1 orang PPNPN
6	Jaminan Pelayanan	4. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: h. jenis pelayanan; i. waktu penyelesaian; j. cproduk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 5. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 6. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	c. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

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

		d. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	h. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; i. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; j. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; k. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; l. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; m. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; n. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 6 bulan

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

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

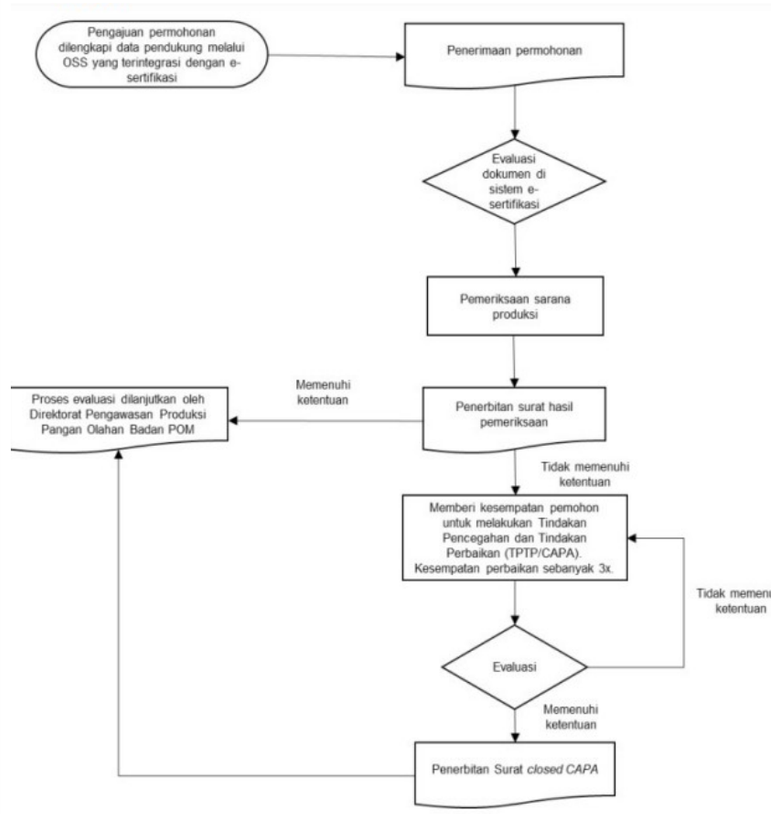
F. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	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.id b. Dokumen Teknis 1. NIB beserta lampirannya 2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 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) 4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan 5. Peta lokasi sarana 6. Tata letak (lay out) sarana 7. 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: a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan

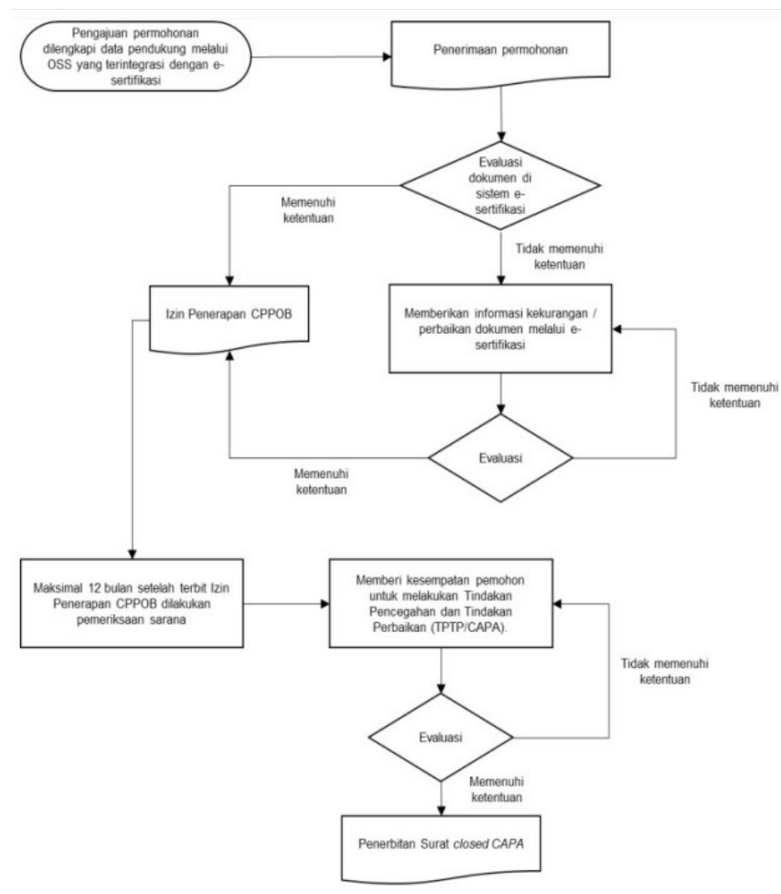
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

		baku serta produk yang ditetapkan c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system 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: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar

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



b. Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Mikro dan Kecil



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

3	Jangka Waktu Pelayanan	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. b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem esertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: s. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Garuda No 149 Kel Lubuk Aman, Kec Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau 31614 t. Telepon : (0733) 3285590/ 3285450 u. Whatsapp : 081211108864 v. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id w. Twitter : @bpomlbklinggau x. Facebook : @bpom.lubuklinggau y. Instagram : @bpom.lubuklinggau z. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id aa. Halo BPOM 1500533 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.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019

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

		tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 10. .Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 11. .Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 12. .Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan; 13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 17. .Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan; 18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 19. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan; 20. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 21. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan; 22. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa; 23. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha

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

		Mikro dan Usaha Kecil; 24. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas; 25. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 26. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 28. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan; 29. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 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 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
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan

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

		o. Jaringan *Wifi* Gratis
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dann Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 3 Orang PNS dan 1 orang PPNPN
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. cproduk 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 Lubuklinggau 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 Pelaksana	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; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh

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

		Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 6 bulan

Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau

Ronny Syafri, M.Si.,Apt

Lampiran VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

OT.03.04.10B.10B4.09.23.1127 TAHUN 2023

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : OT.02.01.10B.10B4.05.23.429

Dengan ini Loka POM di Kota Lubuklinggau 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.

Yang membuat pernyataan
Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau

Ronny Syafri, M.Si., Apt

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

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