

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI
NOMOR HK.02.02.7B.7B5.01.23.620 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

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

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

- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap
 - b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan B
 - c. Rekomendasi Sebagai Pemohon Kosmetika
 - d. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
 - e. Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Dumai
pada tanggal 10 Januari 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI,



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI
NOMOR HK.02.02.7B.7B5.01.23.620 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI

1. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik
Secara Bertahap

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT b. NIB RBA c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id e. Surat permohonan f. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen. g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: - Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan - Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Alur setelah mendapatkan akun: a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung b. Loka POM di Kota Dumai menerima permohonan dan melakukan evaluasi c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka Loka POM di Kota Dumai akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari) d. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari) e. Loka POM di Kota Dumai menerbitkan surat keputusan hasil

NO	KOMPONEN	URAIAN
		inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari) f. pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>) g. Loka POM di Kota Dumai menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari) h. Loka POM di Kota Dumai menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 hari dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap b. Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kota Dumai, Jl. Hangtuah No. 51A/51B, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai b. Telepon : (0765) 37792 c. Email : loka_dumai@pom.go.id d. SMS/Whatsapp : 0813-7231-5669 e. Media sosial : - Instagram : bpom.dumai - Facebook : Bpom Dumai - Twitter : bpom.dumai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan g. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tradisional yang Baik h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber-AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan <i>photocopy</i> ; e. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan <i>display</i> produk yang tidak memenuhi ketentuan; f. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; g. Toilet; h. <i>Charger Corner</i> ; dan i. Tempat Parkir motor dan mobil.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam tiga bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan B

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP c. Persetujuan denah d. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Dokumen sistem mutu, yaitu Sistem manajemen

NO	KOMPONEN	URAIAN
		mutu, Personalia, Bangunan dan fasilitas, Peralatan, Sanitasi dan higiene, Produksi, Pengawasan mutu, Dokumentasi, Penyimpanan, Penanganan keluhan dan penarikan produk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Alur setelah mendapatkan akun: - Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung - Loka POM di Kota Dumai menerima permohonan dan melakukan evaluasi (3 hari) - Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data - Jika dinyatakan lengkap, pemohon melakukan pembayaran terhadap Surat Perintah Bayar terhadap dokumen yang telah lengkap diverifikasi (7 hari) - Loka POM di Kota Dumai akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>) - Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Loka POM di Kota Dumai menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon - Pemohon menyampaikan tambahan data paling banyak 3 kali (masing-masing 20 hari) - Loka POM di Kota Dumai menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem - Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A atau Golongan B
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan/atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kota Dumai, Jl. Hangtuah No. 51A/51B, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai - Telepon : (0765) 37792 - Email : loka_dumai@pom.go.id - SMS/Whatsapp : 0813-7231-5669 - Media sosial : - Instagram : bpom.dumai - Facebook : Bpom Dumai - Twitter : bpom.dumai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber-AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan <i>photocopy</i>; e. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan <i>display</i> produk yang tidak memenuhi ketentuan; f. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; g. Toilet; h. <i>Charger Corner</i>; dan Tempat Parkir motor dan mobil.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPKB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja	Minimal 1 (satu) kali dalam tiga bulan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Rekomendasi Sebagai Pemohon Kosmetika

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP c. Permohonan diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika d. Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan) e. 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 penanganan sampel pertinggal f. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id. Alursetelah mendapatkan akun: a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala Loka POM di Kota Dumai b. Loka POM di Kota Dumai melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai permohonan notifikasi kosmetika c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Loka POM di Kota Dumai menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Loka POM di Kota Dumai menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Loka POM di Kota Dumai melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon g. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan Loka POM di Kota Dumai menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
3.	Jangka Waktu Pelayanan	12 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kota Dumai, Jl. Hangtuah No. 51A/51B, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai b. Telepon : (0765) 37792 c. Email : loka_dumai@pom.go.id d. SMS/Whatsapp : 0813-7231-5669 e. Media sosial : - Instagram : bpom.dumai - Facebook : Bpom Dumai - Twitter : bpom.dumai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM h. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
2.	Sarana dan	a. Ruang Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	b. Ruang tunggu ber-AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan <i>photocopy</i>; e. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan <i>display</i> produk yang tidak memenuhi ketentuan; f. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; g. Toilet; h. <i>Charger Corner</i>; dan i. Tempat Parkir motor dan mobil.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam tiga bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP c. Peta lokasi sarana produksi d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; f. Deskripsi Pangan Olahan g. Alur proses produksi beserta penjelasannya h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB Hasil <i>self assessment</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		yang sesuai. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun: - Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan - Loka POM di Kota Dumai melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah - Loka POM di Kota Dumai menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari) - Loka POM di Kota Dumai meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari) - Loka POM di Kota Dumai melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Loka POM di Kota Dumai menerbitkan izin (20 hari). - Loka POM di Kota Dumai melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana - Jika ditemukan ketidaksesuaian maka Loka POM di Kota Dumai menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari) - Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP) - Loka POM di Kota Dumai melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon. - Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Loka POM di Kota Dumai menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluasi - Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kota Dumai, Jl. Hangtuah No. 51A/51B, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai - Telepon : (0765) 37792 - Email : loka_dumai@pom.go.id - SMS/Whatsapp : 0813-7231-5669 - Media sosial : - Instagram : bpom.dumai - Facebook : Bpom Dumai - Twitter : bpom.dumai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan - Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber-AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan <i>photocopy</i>; e. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan <i>display</i> produk yang tidak memenuhi ketentuan; f. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; g. Toilet; h. <i>Charger Corner</i>; dan i. Tempat Parkir motor dan mobil.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam tiga bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon : - Nama - Nomor telfon/whatsapp - Alamat - Pekerjaan/ profesi - Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan pengaduan b. Identitas produk yang dilaporkan/ diadukan dan dilengkapi foto c. Jenis informasi yang dibutuhkan Bila melaporkan lokasi, dilengkapi dengan peta lokasi / foto sarana
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelanggan/ pemohon melakukan pengaduan / meminta informasi secara langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) ataupun booth di Mall Pelayanan Publik dan secara tidak langsung melalui whatsapp/ media sosial/ telepon/ email/ fax/ surat/ dll. Permintaan informasi dan pengaduan di layanan pada jam kerja yaitu: Senin – Kamis pukul 08:00 – 16:30 WIB. Jumat pukul 08:00 – 16:00 WIB. b. Petugas menerima pengaduan atau menerima permintaan layanan informasi yang masuk untuk kemudian memverifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi maksimal 10 hari kerja. c. Jika data lengkap, petugas memeriksa ketersediaan jawaban atau melakukan penanganan tindak lanjut pengaduan. d. Untuk pengaduan yang membutuhkan tindak lanjut dengan unit / fungsi lain, dilakukan koordinasi dengan unit/fungsi terkait.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan - 5 Hari Kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif - 14 Hari Kerja untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan - 60 Hari Kerja bila memerlukan tindak lanjut berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan b. Tindak Lanjut Layanan Informasi 5 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kota Dumai, Jl. Hangtuah No. 51A/51B, Buluh Kasap, Dumai Timur, Kota Dumai b. Telepon : (0765) 37792 c. Email : loka_dumai@pom.go.id d. SMS/Whatsapp : 0813-7231-5669 e. Media sosial :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Instagram : bpom.dumai - Facebook : Bpom Dumai - Twitter : bpom.dumai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional h. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan j. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.21.03.23.49 Tahun 2023 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan k. Surat Edaran No HK.02.02.2.22.01.23.03 Tahun 2023 tentang Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Sensorik Dalam Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM l. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.22.07.22.61 Tahun 2022 tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan m. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.06.23.49

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2023 Tentang Daftar Informasi Publik Di lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan ber AC; b. Komputer dan akses internet; c. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan foto copy; d. <i>Library</i> Mini; e. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; f. Toilet; g. Aneka snack dan minuman gratis; h. Charger Corner; i. <i>Display</i> produk yang tidak memenuhi ketentuan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas jenis, pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk Layanan. b. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Dumai. Pengolahan data dilakukan tiga bulan sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI,



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI
NOMOR HK.02.02.7B.7B5.01.23.620 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI

MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA DUMAI



MAKLUMAT PELAYANAN

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai
Nomor : HK.02.02.130.04.21.494

Dengan ini Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Dumai menyatakan :

Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Dumai, 23 April 2021
Yang membuat pernyataan
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Dumai



Uly Mandasari S. Farm., Apt

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA DUMAI,



ULLY MANDASARI