



BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**LOKA POM DI KABUPATEN
MANGGARAI BARAT**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat tahun 2024 dapat terselesaikan dengan baik.

Standar pelayanan ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Diharapkan standar ini menjadi pedoman bagi masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. Sekaligus menjadi pedoman bagi petugas pelayanan di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dalam melayani Masyarakat sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.

Terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat ini.

Labuan Bajo, 20 Mei 2024

Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat,

}{ttd}

Imanulkhan, STP, M. Sc

NIP. 19830928 200712 1 001

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT
NOMOR: HK.02.02.18C.05.24.20

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka membangun Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Kampai (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu dibentuk Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat;
 - b. Kebutuhan Standar Pelayanan Publik di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat;
- 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 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

9. 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.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat sebagaimana terlampir

Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila diperlukan dilakukan perubahan

Ditetapkan : Di Labuan Bajo

Pada Tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT,



IMANULKHAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
SURAT KEPUTUSAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan.....	8
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Dasar Hukum.....	8
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN.....	13
A. Pelaksanaan Pelayanan.....	13
B. Jenis Pelayanan.....	13
C. Jadwal Pelayanan.....	13
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan.....	17
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan.....	17
F. Tempat Pelayanan.....	18
G. Maklumat Pelayanan.....	19
H. Pengawasan Internal.....	19
I. Jaminan Pelayanan.....	19
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	19
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT.....	21
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	21
B. Pencatatan	21
C. Pengelolaan Pengaduan.....	21
BAB IV PENUTUP.....	23
A. Monitoring	23
B. Evaluasi	23
C. Indikator Evaluasi.....	23
Lampiran I.....	25



BADAN POM

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT

Jl. Frans Sales Lega, Kelurahan Batu Cermin, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo,

Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur – Kode POS 86754

Layanan Pengaduan dan Informasi: 0813 3884 1230

Email: loka_manggarai Barat@pom.go.id ; Website: www.pom.go.id

Lampiran II.....	.27
Lampiran III.....	.39
Lampiran IV.....	.57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara komunikasi publik serta Pengaduan Masyarakat dan Hasil Survey Kepuasan masyarakat digunakan untuk menyempurnakan penyusunan Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam

melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

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

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat, meliputi:

- Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)
- Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

D. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan

Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

- f. 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;
- g. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
- i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
- l. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemar Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
- n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemar Kimia Dalam Pangan Olahan;
- o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
- p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
- q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019

- tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
- r. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
 - s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
 - t. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - v. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
 - w. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 - x. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
 - y. 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;
 - z. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
 - aa. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun

- 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- bb. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - cc. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - dd. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
 - ee. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
 - ff. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
 - gg. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
 - hh. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
 - ii. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
 - jj. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
 - kk. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - ll. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;

- mm. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
- nn. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- oo. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
- pp. 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;
- qq. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)
3. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat yang meliputi Pengaduan dan Permintaan Informasi dan Permohonan Pemeriksaan Loka dijelaskan dalam lampiran II, III, IV dan V.

B. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat terdiri 3 (tiga) layanan tersebut dijelaskan lebih lanjut pada bagian lampiran.

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/tatap muka

a. Senin-Kamis

Shift Pagi : Pukul 08.00-12.00 WITA

Shift Siang : Pukul 12.00-16.30 WITA

Tanpa Istirahat

b. Jumat:

Shift Pagi : Pukul 08.00-12.00 WITA

Shift Siang : Pukul 12.00-16.00 WITA

Tanpa Istirahat

c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan *online* dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi Halo BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ media sosial.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1	Senin		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
2	Selasa		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
3	Rabu		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
4	Kamis		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
5	Jumat		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	SENIN	Wanita : Seragam Biru Navy yang dilengkapi dengan Syal tenun Pria : Seragam Biru Navy dilengkapi Syal tenun
2.	SELASA	Wanita : Seragam Keki dilengkapi dengan Syal tenun Pria : Seragam Keki dilengkapi dengan Syal tenun
3.	RABU	Wanita : Seragam Putih dilengkapi dengan Syal tenun Pria : Seragam Putih dilengkapi dengan Syal tenun
4.	KAMIS	Wanita : Batik bebas / tenun Pria : Batik bebas / tenun
5	JUMAT	Wanita : Batik Bebas Pria : Batik Bebas

2. Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi Halo BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ media sosial/ facsimile

a. Senin-Jumat

Shift Pagi : Pukul 08.00-12.00 WITA

Shift Siang : Pukul 12.00-16.30 WITA

Tanpa Istirahat

b. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan *online* dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/Aplikasi Halo BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ media sosial.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik *on line*

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1	Senin		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
2	Selasa		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
3	Rabu		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
4	Kamis		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			
5	Jumat		08:00-		1.	
			12:00			
			12:00-			2.
			16:30			

3. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Manggarai Timur

Pada kondisi tertentu jika terdapat petugas Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat yang sedang melakukan tugas di Kabupaten Manggarai Timur, maka akan dilakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Timur.

4. Pada Kondisi/Keadaan Tertentu

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

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan:

No	Jenis Layanan	Jumlah Petugas
1	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	4 Orang
2	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)	3 Orang
3	Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	3 Orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

- a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
- b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
- c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
- d. Memiliki Kompetensi Pemeriksaan Sarana

F. Tempat Pelayanan

KANTOR

LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT

Jl. Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin, Labuan bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, NTT.

EMAIL

loka_manggaraibarat@pom.go.id

WEBSITE

pom.go.id

SUBSITE

manggaraibarat.pom.go.id

MEDIA SOSIAL

Whatsapp : 081338841230

Instagram : [@bpom.manggaraibarat](https://www.instagram.com/bpom.manggaraibarat)

Facebook : Loka POM di Manggarai Barat

Tiktok : [@bpom.manggaraibarat](https://www.tiktok.com/@bpom.manggaraibarat)

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat. 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 Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat.

H. Pengawasan Internal

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

- a. Atasan Langsung
- b. Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
- c. Audit Internal
- d. Audit Eksternal

I. Jaminan Pelayanan

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

- a. Jenis pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya/tarif;
- d. Produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama

yang ditetapkan. 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.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
Jl. Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin,
Kecamatan Komodo, Labuan Bajo, Kab.
Manggarai Barat, NTT
2. Telepon : 081 33 88 4 1230
3. Whatsapp : 081 33 88 4 1230
4. Email : loka_manggarai Barat@pom.go.id
5. Website : manggarai Barat.pom.go.id
6. Instagram : [@bpom.manggarai Barat](https://www.instagram.com/bpom.manggarai Barat)
7. Facebook : Loka POM di Manggarai Barat
8. Tiktok : [@bpom.manggarai Barat](https://www.tiktok.com/@bpom.manggarai Barat)
9. Halo BPOM : 1500533

B. Pencatatan

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

C. Pengelolaan Pengaduan

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

- a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
- b. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan

materi pengaduan yang baru diterima

- c. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
- d. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
- e. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
- f. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
- g. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
- h. Dokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

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

Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat 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 ketahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi – inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik 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 Manggarai Barat melalui:

A. Monitoring

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

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan 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 Manggarai Barat setiap bulan;
4. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun;
5. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

c. Indikator Evaluasi

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

Lampiran I

Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Manggarai Barat Nomor HK.02.02.18C.05.24.20 tentang Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tanggal 20 Mei 2024

1. MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT



MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT

Nomor : HM.01.18C.03.24.13

Dengan ini Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Manggarai Barat menyatakan:

1. Sangug menyelaraskan 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.

Labuan Bajo, 14 Maret 2024
Kepala Loka POM di Kab. Manggarai Barat



Imanul Khan, STP., M.Sc

Lampiran II

Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Manggarai Barat Nomor HK.02.02.18C.05.24.20 tentang Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tanggal 20 Mei 2024

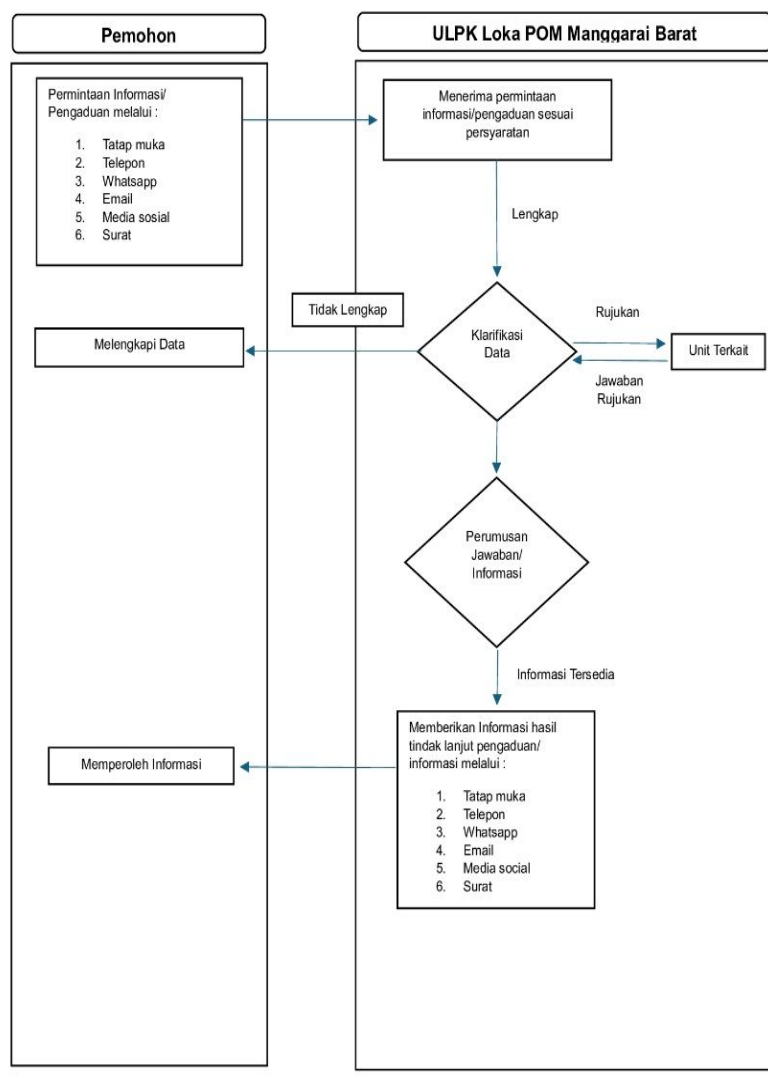
STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

A. Definisi/Pengertian Umum

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

B. Layanan Permintaan Informasi/Pengaduan Obat dan Makanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenalan untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon melakukan permintaan informasi/ pengaduan sesuai persyaratan melalui tatap muka, telepon, WA, Email, Media sosial, Surat b. Petugas menerima permintaan informasi/ pengaduan dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi dan Tindak Lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

		 <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Permintaan Informasi/ Pengaduan melalui : 1. Tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp 4. Email 5. Media sosial 6. Surat] B[Melengkapi Data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph ULPK_Loka_POM_Manggarai_Barat D[Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan] E{Klarifikasi Data} F{Perumusan Jawaban/ Informasi} G[Memberikan Informasi hasil tindak lanjut pengaduan/ informasi melalui : 1. Tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp 4. Email 5. Media social 6. Surat] end subgraph Unit_Terkait H[Unit Terkait] end A --> D D -- Lengkap --> F D -- Tidak Lengkap --> E E -- Rujukan --> H H -- Jawaban Rujukan --> E E --> B B --> A F --> G G --> C </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative 2. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan 3. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar

		pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
5	Biaya	Tidak dipungut biaya/Gratis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Jl.Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo, Kab. Manggarai Barat, NTTb. Telepon : 081338841230c. Whatsapp : 081338841230d. Email : loka_manggarai Barat.pom.go.ide. Facebook : Loka POM di Manggarai Baratf. Instagram : @bpom.manggarai Barat

C. Layanan Permintaan Informasi /Pengaduan Obat dan Makanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur

		<p>Negara Nomor 16 Tahun 2017 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 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</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 POM 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 Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; Keputusan Kepala Badan POM</p>
--	--	---

		<p>Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BadanPOM;</p> <p>q. 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>r. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>a) Ruang pelayanan informasi dan pengaduan khusus tatap muka</p> <p>b) Kursi dan Meja Pelayanan</p> <p>c) Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>d) Laptop</p> <p>e) Televisi dengan video Pelayanan Publik</p> <p>f) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</p> <p>g) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen</p> <p>h) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan</p> <p>i) Toilet pria dan Wanita</p> <p>j) Tempatparker</p> <p>k) Wifi</p> <p>l) Charging station</p>

		<ul style="list-style-type: none"> m) Referensi n) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o) Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a) Front office : 1 orang b) Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a) Dilakukan oleh atasan langsung; b) Dilaksanakan secara kontinyu; c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d) Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f) Dilakukan absensi kehadiran g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a) Jenis pelayanan; b) Waktu penyelesaian; c) Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada

		<p>masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>3. 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 Manggarai Barat diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Kabupaten Manggarai Barat setiap bulan; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) Loka POM di Kabupaten

		Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan
--	--	--

Ditetapkan : Di Labuan Bajo

Pada Tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI
BARAT,



IMANUKHAN

Lampiran III

Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Manggarai Barat Nomor HK.02.02.18C.05.24.20 Tentang Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tanggal 20 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pangan** adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk Bahan Tambah Pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
4. **Pangan Olahan** adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan, termasuk Pangan Olahan Tertentu, Bahan Tambah Pangan, Pangan Produk Rekayasa Genetika, dan Pangan Iradiasi.
5. **Audit** adalah Pemeriksaan menyeluruh atau sebagian terhadap pemenuhan persyaratan pedoman, peraturan perundang undangan pada sarana produksi dan sarana distribusi untuk tujuan sertifikasi.
6. **Badan Pengawas Obat dan Makanan** adalah badan yang bertugas dan bertanggung jawabnya di bidang pengawasan obat dan makanan.
7. **Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)** adalah Layanan Evaluasi Dokumen dalam rangka pengajuan Izin Penerapan CPPOB yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat berdasarkan permintaan pelaku usaha melalui e-sertifikasi.pom.go.id

8. **HK** adalah Hari Kerja

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	<p>Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dokumen NIB berbasis risiko; b) Peta Lokasi Sarana; c) Denah Bangunan; d) Panduan Mutu yang memuat persyaratan e) Penerapan CPPOB; f) Deskripsi Pangan Olahan; g) Alur Proses Produksi beserta penjelasannya h) Label/Foto Produk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan akun Pemohon membuat akun melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP. Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu username dan password yang akan dikirim melalui email maksimal 3x 24 Jam. Setelah memperoleh username dan password, melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta. 2. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPPOB dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (pastikan KBLI sesuai untuk jenis produk yang diajukan) Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. 3. Dengan menyiapkan dokumen :

		<p>a) Surat Permohonan;</p> <p>b) Peta Lokasi Sarana Produksi;</p> <p>c) Denah Bangunan (Lay Out);</p> <p>d) Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB;</p> <p>e) Deskripsi Pangan Olahan;</p> <p>f) Alur Proses Produksi beserta penjelasannya; Setelah seluruh dokumen diupload pemohon agar memantau notifikasi dari Evaluator</p>																		
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Evaluasi dokumen oleh Evaluator : 10 (Sepuluh) HK</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skala Usaha</th> <th>Risiko Produk</th> <th>Penandatanganan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Mikro Kecil</td> <td>Rendah</td> <td>Kepala UPT/ Komitmen</td> </tr> <tr> <td>Sedang</td> <td>Kepala UPT/ Penilaian Mandiri/ Komitmen</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Menengah</td> <td>Tinggi</td> <td>Kepala Badan</td> </tr> <tr> <td>Sedang dan Rendah</td> <td>Deputi</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Besar</td> <td>Tinggi</td> <td>PMR/ Kepala Badan</td> </tr> <tr> <td>Sedang dan Rendah</td> <td>Full Audit/ Kepala Badan</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cat : Audit dilakukan maksimal setelah 1 tahun jika terjadi kasus dapat di audit sewaktu waktu.</p>	Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan	Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/ Komitmen	Sedang	Kepala UPT/ Penilaian Mandiri/ Komitmen	Menengah	Tinggi	Kepala Badan	Sedang dan Rendah	Deputi	Besar	Tinggi	PMR/ Kepala Badan	Sedang dan Rendah	Full Audit/ Kepala Badan
Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan																		
Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/ Komitmen																		
	Sedang	Kepala UPT/ Penilaian Mandiri/ Komitmen																		
Menengah	Tinggi	Kepala Badan																		
	Sedang dan Rendah	Deputi																		
Besar	Tinggi	PMR/ Kepala Badan																		
	Sedang dan Rendah	Full Audit/ Kepala Badan																		
5	Biaya	<p>Terhadap permohonan Izin Penerapan CPPOB, perpanjangan izin ataupun perubahan izin dikenai biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan, PP No 32 Tahun 2017. Dalam hal permohonan</p>																		

		ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Zero untuk Skala Mikro dan Kecil.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Jl.Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo, Kab. Manggarai Barat, NTT Telepon : 081338841230 Whatsapp : 081338841230 Email : loka_manggarai Barat.pom.go.id Facebook : Loka POM di Manggarai Barat Instagram : @bpom.manggarai Barat

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 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 Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<p>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pewnilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>k. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerjadalaman Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2	Sarana	a) Ruang pelayanan informasi dan pengaduan khusus tatap

	Prasarana/ Fasilitas	<p>muka</p> <p>b) Kursi dan Meja Pelayanan</p> <p>c) Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>d) Laptop</p> <p>e) Televisi dengan video Pelayanan Publik</p> <p>f) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</p> <p>g) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen</p> <p>h) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan</p> <p>i) Toilet pria dan Wanita</p> <p>j) Tempat parker</p> <p>k) Wifi</p> <p>l) Charging station</p> <p>m) Referensi</p> <p>n) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>o) Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</p>
3	Jumlah Pelaksana	<p>a) Front office : 1 orang</p> <p>b) Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 2 orang</p>
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<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>
5	Pengawasan Internal	<p>a) Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b) Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c) Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi</p>

		<p>d) Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e) Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f) Dilakukan absensi kehadiran</p> <p>g) Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan akan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a) Jenis pelayanan;</p> <p>b) Waktu penyelesaian;</p> <p>c) Produk layanan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan.</p> <p>3. 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 Manggarai Barat diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b) Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal 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 Kabupaten Manggarai Barat setiap bulan; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
---	--------------------------------	--

Ditetapkan : Di Labuan Bajo

Pada Tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI
BARAT,



IMANUKHAN

Lampiran IV

Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Manggarai Barat Nomor HK.02.02.18C.05.24.20 Tentang Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Tanggal 20 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

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

dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

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

B. Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (Penyampaian Pelayanan)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap
2	Persyaratan	<p>Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dalam rangka Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap dengan menyiapkan dokumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) NIB berbasis Risiko / NIB oss RBA b) Dokumen Mutu; Deskripsi Produk yang memuat Komposisi c) Alur Proses Produksi d) Penjelasan Tanggal Kedaluarsa e) Penjelasan Kode Produksi f) Spesifikasi Produk g) Label / Foto Produk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPOTB secara Bertahap dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (KBLI 21022) 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP. Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu username dan password yang akan dikirim melalui email maksimal 3 x 24 Jam.

		<p>3. Setelah memperoleh username dan password, pemohon melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta Pemohon melakukan entry data secara online melalui subsite http://www.esertifikasi.pom.go.id.</p> <p>Dengan menyiapkan dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Surat Permohonan; b) Denah Bangunan (Lay Out) sesuai prinsip CPOTB; c) Dokumen Mutu yang memuat persyaratan pemenuhan aspek CPOTB Bertahap; d) Surat Pernyataan Komitmen dari pemohon <p>4. Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari evaluator</p> <p>5. Pemeriksaan Sarana : 3 (tiga) HK</p> <p>6. Tindak Lanjut Temuan/Pemantauan CAPA maksimal 30 (tiga puluh) HK</p> <p>7. Evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK</p> <p>8. Penerbitan Rekomendasi : 3 (tiga) HK</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan akun perusahaan melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id 3 x 24 Jam 2. Pengajuan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id 3. Dokumen dievaluasi 10 HK (Sepuluh Hari Kerja) 4. Pelaksanaan Audit 2 (dua) HK (dengan perjanjian) 5. Tindak Lanjut Temuan diterima maksimal 30 (tiga puluh) HK 6. Evaluasi CAPA/ Close, setelah CAPA diterima

		<p>lengkap maksimal 7 (tujuh) HK</p> <p>7. Pembuatan Rekomendasi 3 (tiga) HK</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
6	Penangann pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung :</p> <p>Kantor Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat Jl.Frans Sales Lega, Desa Batu Cermin, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo, Kab. Manggarai Barat, NTT</p> <p>b. Telepon : 081338841230</p> <p>c. Whatsapp : 081338841230</p> <p>d. Email : loka_manggarai Barat.pom.go.id</p> <p>e. Facebook : Loka POM di Manggarai Barat</p> <p>f. Instagram : @bpom.manggarai Barat</p>

C. Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (Pengelolaan Pelayanan)

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 Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara</p>

		<p>Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>k. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
--	--	---

		m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a) Ruang pelayanan informasi dan pengaduan khusus tatap muka b) Kursi dan Meja Pelayanan c) Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille d) Laptop e) Televisi dengan video Pelayanan Publik f) Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer g) Terdapat ATK yang dapat digunakan oleh konsumen h) Display contoh produk memenuhi ketentuan dan tidak memenuhi ketentuan i) Toilet pria dan Wanita j) Tempat parker k) Wifi l) Charging station m) Referensi n) Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o) Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a) Jenis pelayanan; b) Waktu penyelesaian; c) Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan

	dan Keselamatan Pelayanan	<p>di lingkungan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b) Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a) Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b) Evaluasi yang dilakukan melalui;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun • Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; • Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat setiap bulan; • Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; • Laporan Kinerja (LAPKIN) Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat dilaksanakan setiap tahun; • Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Ditetapkan : Di Labuan Bajo

Pada Tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MANGGARAI
BARAT,



IMANUKHAN

