



BADAN POM



STANDAR PELAYANAN

LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU

TAHUN 2025

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA

LUBUKLINGGAU BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR. OT.03.03.7C.06.25.35 TAHUN 2025

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.03.03.7C.06.25.35 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 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. Sertifikasi 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.

Ditetapkan di : Lubuklinggau
Pada tanggal : 4 Juni 2025

Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si., Apt

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUK LINGGAU

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada Loka POM di Kota Lubuklinggau dalam melaksanakan pelayanan publik yang mengacu pada:

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang

Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;

2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang

Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Masukan dari pengguna layanan, akademisi, lintas sektor, organisasi masyarakat dan media pada acara Forum Komunikasi Publik dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kota Lubuklinggau. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kota Lubuklinggau
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

2. Sasaran

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

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau, meliputi:

1. Penyelenggaraan 6 layanan yaitu :

- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

2. Jaminan pelayanan;

3. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan;

4. Pengelolaan pengaduan

D. Penyelenggaraan Pelayanan

1. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan di Loka POM di Kota Lubuklinggau secara rinci dijelaskan dalam standar pelayanan ini

2. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan di Loka POM di Kota Lubuklinggau :

- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

3. Jadwal Pelayanan

1. Layanan langsung/tatap muka
 - a. Layanan di ULPK Loka POM di Kota Lubuklinggau
Layanan Tatap Muka
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 - 16.15 WIB
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
 - b. Layanan Tidak Langsung (Online)
Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.15 WIB
Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
 - c. Tetap Melayani Saat Jam Istirahat
 - d. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
 - Dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu antara lain Kejadian Luar Biasa, Kasus tertentu, pameran dalam rangka Komunikasi Informasi dan Edukasi
 - Pelayanan sudah terjadwal dan atau dilaksanakan sesuai perjanjian

4. Ketentuan Baju seragam pelayanan Publik datang langsung

No	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan blazer + pin 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam Biru Navy + Tanjak navy
2	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S	Seragam Coklat Khaki + Tanjak khaki

		(Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	
3	Rabu	Seragam atasan putih dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam atasan putih dan bawahan coklat khaki + tanjak abu - abu
4	Kamis	Seragam batik dan bawahan gelap dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam batik dan bawahan gelap + tanjak merah maroon
5	Jumat	Batik bebas dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam batik dan bawahan gelap + tanjak merah maroon

2. Layanan di Mal Pelayanan Publik

Jadwal Mal Pelayanan Publik : Setiap Kamis di minggu Ke 2 dan ke 4 tiap bulan jam 09.00 – 15.00 WIB

E. Jumlah Pelaksana Penyelenggara Pelayanan

1. Front Office : 1 Orang
2. Petugas Pelayanan : 5 Orang (3 PNS dan 2 P3K)

F. Tempat Pelayanan

1. Kantor :
Jalan Yos Sudarso No 9C Kel. Watervang Kec. Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625
Telp/wa: 082160776367, website : lubuklinggau.pom.go.id
2. Media daring :
Instagram : bpom.lubuklinggau
Facebook : bpom.lubuklinggau
Twitter : bpomlbklinggau
Youtube : Loka POM di Kota Lubuklinggau
Whatsapp : 0821-6077-6367

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau.

Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam lampiran dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Loka POM di Kota Lubuklinggau.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TAHUN
2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA
PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

A. Definisi /Pengertian Umum

Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membrane mukosa mulut terutama untuk membersihkan mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.

Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perUuan.

Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri atau UKM telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPKB Bertahap dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Kosmetik.

B. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik Yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui <i>Online Single Submission</i> https://oss.go.id2. Memiliki persetujuan dengan bangunan

Industri Kosmetika.		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Akun:</p> <p>a. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun oss</p> <p>b. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan.</p> <p>PERSETUJUAN DENAH BANGUNAN</p> <p>a. Permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dilengkapi dokumen administratif berupa surat permohonan dan dokumen teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetika. Persyaratan diunggah melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen diunggah. Dokumen lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada Industri Kosmetika, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender SPB dibayar</p> <p>b. BPOM melakukan evaluasi dokumen</p>

	<p>paling lama 10 (sepuluh) hari. Perhitungan waktu evaluasi dihentikan bila memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data. Tambahan data waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak tanggal hasil evaluasi. BPOM melakukan evaluasi terhadap tambahan data. BPOM menerbitkan keputusan hasil evaluasi berupa persetujuan atau penolakan. Penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat, Industri Kosmetika tidak menyerahkan tambahan data. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Industri Kosmetika yang telah mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan dapat mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.</p> <p>PENGAJUAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CPKB</p> <p>Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik</p> <p>Golongan B</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Surat permohonan
--	--

	<ul style="list-style-type: none">- Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika- Dokumen penerapan sistem mutu CPKB: Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi- Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional- Memiliki penanggungjawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
--	---

3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pemeriksaan sarana dilaksanakan oleh BPOM paling lama 35 (tiga puluh lima) hari menggunakan mekanisme clock on dan clock off terhitung sejak pembayaran. Dalam hal hasil evaluasi pemeriksaan jika dibutuhkan data tambahan, BPOM akan menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.</p>
4	Biaya/Tarif	<p>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</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik secara Bertahap Golongan A</p>

		2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367c. Email : loka_lubuklinggau@pom.go.idd. Twitter : @bpomlbklinggaue. Facebook : bpom.lubuklinggauf. Instagram : bpom.lubuklinggaug. Website : lubuklinggau.pom.go.idh. Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.idi. Halo BPOM 1500533 <p>Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangc. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatand. 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 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
---	-------------	--

		<p>Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan <i>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</i></p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Mushola</p> <p>g. Kotak Saran</p> <p>h. Komputer dengan printer</p> <p>i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>j. Toilet</p> <p>k. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>l. Perlengkapan ATK</p>

		<ul style="list-style-type: none">m. Rak Buku Referensin. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanano. Jaringan Wifi Gratisp. Charger Boxq. Ruang Laktasir. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)s. Arena Ramah Anakt. Snack Corner untuk pengunjungu. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<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
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilaksanakan secara kontinyu;c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVd. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">1. Front Office : 1 Orang2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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. <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling</p>

		<p>lama yang ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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 Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali;</p> <p>e. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun;</p>

		<p>f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan</p>
--	--	---

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA DISTRIBUSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

A. Definisi/Pengertian Umum

Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disebut 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.

Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.

Obat Bahan Alam adalah bahan, ramuan bahan, atau produk yang berasal dari sumber daya alam berupa tumbuhan, hewan, jasad renik, mineral, atau bahan lain dari sumber daya alam, atau campuran dari bahan tersebut yang telah digunakan secara turun temurun, atau sudah dibuktikan berkhasiat, aman, bermutu, digunakan untuk pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan/atau pemulihan kesehatan berdasarkan pembuktian secara empiris dan/atau ilmiah.

Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan

Industri Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat IOT adalah industri yang membuat semua bentuk sediaan obat tradisional.

Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang membuat semua bentuk sediaan obat tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet dan efervesen.

Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan obat tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Penyampaian Layanan			
1	Persyaratan	<p>a. Sertifikasi Baru</p> <p>1) Persyaratan Umum:</p> <ul style="list-style-type: none">a) NIB RBA usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOTb) Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.c) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan). <p>2) Persyaratan Khusus:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Surat Permohonanb) Surat Pernyataan Komitmen;c) Denah sesuai ketentuan CPOTB; dand) Dokumen mutu. <p>a. Perpanjangan Sertifikat CPOTB bertahap</p> <ul style="list-style-type: none">1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan2) Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi	

		Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil inspeksi diri terakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PENDAFTARAN AKUN</p> <p>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap.</p> <p>b. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, telepon), NPWP perusahaan.</p> <p>c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tgl input data.</p> <p>d. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab.</p> <p>e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan</p> <p>PENGAJUAN SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT</p> <p>TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id.2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Surat permohonan- Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi

	<p>CPOTB</p> <ul style="list-style-type: none">- Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.- Dokumen Mutu sesuai tahapan:<ol style="list-style-type: none">a. Tahap I U MOT: sanitasi dan hygieneb. Tahap II U MOT: dokumentasi dan verifikasic. Tahap I U KOT: sanitasi-higiene, dokumentasid. Tahap II U KOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap Ie. Tahap III U KOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II3. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas memeriksa sarana dalam waktu paling lama 6 (enam) hari.5. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) Hari setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan diterbitkan keputusan berupa:<ul style="list-style-type: none">✓ Perbaikan jika berdasarkan hasil
--	--

	<p>pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi;</p> <p>✓ Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan.</p> <p>6. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT/UMOT perlu perbaikan, UKOT/UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterima hasil Inspeksi.</p> <p>7. Jika UKOT/UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT/UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan.</p> <p>8. Jika UKOT/ UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan diterima.</p> <p>9. Jika berdasarkan evaluasi UKOT/UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, rekomendasi diterbitkan paling lama 6 (enam) hari.</p>
--	--

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 6 Hari untuk pemeriksaan sarana - 14 Hari untuk penerbitan perbaikan hasil inspeksi/rekomendasi - 40 Hari penyampaian perbaikan hasil inspeksi oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK) - 22 Hari evaluasi perbaikan hasil inspeksi - 6 Hari penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan
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	Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos

	Masukan/Apresiasi	<p>Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625</p> <p>b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367</p> <p>c. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id</p> <p>d. Twitter : @bpomlbklinggau</p> <p>e. Facebook : bpom.lubuklinggau</p> <p>f. Instagram : bpom.lubuklinggau</p> <p>g. Website : lubuklinggau.pom.go.id</p> <p>h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id</p> <p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023</p>

	<p>tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang</p>
--	---

		<p>Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan <i>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</i></p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, front officeb. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap mukac. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanand. Meja Pelayanane. Standar Pelayanan berupa bukuf. Musholag. Kotak Saranh. Komputer dengan printeri. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayananj. Toiletk. Tempat Parkir Motor dan Mobill. Perlengkapan ATKm. Rak Buku Referensin. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanano. Jaringan Wifi Gratisp. Charger Boxq. Ruang Laktasir. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)s. Arena Ramah Anakt. Snack Corner untuk pengunjungu. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<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
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilaksanakan secara kontinyu;c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVd. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">1. Front Office : 1 Orang2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ul style="list-style-type: none">C. jenis pelayanan;D. waktu penyelesaian;E. produk layanan.<p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p>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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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 Biro Hukum dan Organisasi 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 Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

A. Definisi/Pengertian Umum

3. **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.
4. **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 perundangundangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
5. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

B. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">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/

		<p>Identitas produk (jika ada)</p> <p>d. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada)</p> <p>e. Jenis informasi yang dibutuhkan;</p> <p>f. Tujuan permintaan informasi</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mall Pelayanan Publik (MPP); dan permintaan tidak langsung melalui telepon/ email/whatsapp/media sosial/website</p> <p>b. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00 – 16.15 WIB, hari Jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB. Jam istirahat tetap melayani</p> <p>c. Layanan informasi diluar jam kerja berdasarkan surat tugas Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan dalam kegiatan sebagai narasumber, pameran dan KIE. Pelayanan diluar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak atas persetujuan Kepala Loka POM di Kota Lubuklinggau.</p> <p>d. Petugas penerima permintaan informasi dan pengaduan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>e. Petugas merumuskan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan ke bagian terkait.</p>

		<pre> graph TD PI((Permohon Informasi)) --> L[Langsung (Datang ke Kantor Badan POM di Kota Lubuklinggau)] PI --> TL[Tidak Langsung (Telporn/ Email/ Media Sosial)] L --> MBT[Mengisi Buku Tamu] MBT --> BT[Buku Tamu] BT --> MFPM[Mengisi Form Pengaduan] MFPM --> FP[Formulir Pengaduan] FP --> MI[Menganalisis Informasi] MI --> P[Pengaduan] P --> DP1{Ditangani petugas bagian infokom} P --> DP2{Ditangani bagian terkait} P --> DP3{Ditangani Kepala Loka POM} DP1 --> J1[Jawaban] DP2 --> J2[Jawaban] DP3 --> J3[Jawaban] J1 --> K[Kuisioner] J2 --> K J3 --> K K --> P1{Puas} P1 --> AP[Arsip Pengaduan] AP --> S[Selesai] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja; • Melalui surat : 3 hari kerja; <p>b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan;</p> <p>c. Layanan pengaduan yang memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan</p>

		maksimum 60 hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 <p>Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia</p>

	<p>Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
--	--

		<p>Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p><i>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</i></p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, front officeb. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap mukac. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanand. Meja Pelayanane. Standar Pelayanan berupa bukuf. Musholag. Kotak Saranh. Komputer dengan printeri. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayananj. Toilet

		<ul style="list-style-type: none">k. Tempat Parkir Motor dan Mobill. Perlengkapan ATKm. Rak Buku Referensin. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanano. Jaringan Wifi Gratisp. Charger Boxq. Ruang Laktasir. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)s. Arena Ramah Anakt. Snack Corner untuk pengunjungu. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publikb. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilaksanakan secara kontinyu;
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">1. Front Office : 1 Orang2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ul style="list-style-type: none">• jenis pelayanan;• waktu penyelesaian;• biaya/tarif;• produk layanan.b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling

		<p>lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang undangan.</p> <p>d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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 Pelaksana	<p>a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kota Lubuklinggau setiap 6 bulan;</p> <p>d. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan setiap</p>

		tahun; e. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan
--	--	---

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB) LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

A. Definisi/Pengertian Umum

Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.

Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF dan PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.

Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

PBF Cabang adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. 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.

	<ol style="list-style-type: none">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. <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none">a) Sertifikat CDOB sebelumnyab) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat2. Penambahan gudang<ol style="list-style-type: none">a) NIB dan izin lokasi gudang barub) Denah layout bangunan gudang baruc) STRA/SIPA APJ gudang baru <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none">a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir.b) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah
--	---

		<p>terlibat tindak pidana di bidang obat.</p> <ul style="list-style-type: none">c) Dokumen inspeksi dirid) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PENDAFTARAN AKUN (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon membuat permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izinb. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.c. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang.d. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari sejak tanggal input data.e. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). <p>PENGAJUAN SERTIFIKASI CDOB</p> <p>Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut :<ul style="list-style-type: none">a. Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang

	<p>b. Surat Izin Praktik Apoteker/SIPA Penanggungjawab.</p> <p>c. Denah lokasi dan tata letak (layout).</p> <p>d. Daftar produk yang didistribusikan.</p> <p>e. Struktur organisasi.</p> <p>f. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk).</p> <p>g. Daftar peralatan atau perlengkapan.</p> <p>h. Quality management system.</p> <p>i. Dokumen self assessment</p> <p>3. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima.</p> <p>4. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.</p> <p>5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB</p> <p>6. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM</p> <p>7. Jika PNBP sudah terbayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM/Balai Besar/Balai/Loka POM dalam hal pemeriksaan sarana oleh balai, diterbitkan surat pendeklegasian pemeriksaan sarana kepada Balai Besar/Balai/Loka POM setempat.</p> <p>8. Loka POM di Kota Lubuklinggau menerima surat pendeklegasian pemeriksaan sarana dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP</p> <p>9. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Loka POM di Kota Lubuklinggau paling lambat 20(duapuluhan) hari.</p>
--	---

		<p>10. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan Tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian, pemohon harus menyampaikan Tindakan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40(empat puluh) hari.</p> <p>11. Evaluasi CAPA 1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya CAPA.</p> <p>12. Dalam hal evaluasi CAPA 1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA 2 dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari sejak hasil evaluasi CAPA 1 diterima.</p> <p>13. Kepala Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran)</p> <p>b. 30 Hari (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA)</p>
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	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367c. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.idd. Twitter : @bpomlbklinggaue. Facebook : bpom.lubuklinggauf. Instagram : bpom.lubuklinggaug. Website : lubuklinggau.pom.go.idh. Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.idi. Halo BPOM 1500533 <p>Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publikb. 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>c. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan</p> <p>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Mushola</p> <p>g. Kotak Saran</p> <p>h. Komputer dengan printer</p> <p>i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>j. Toilet</p> <p>k. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>l. Perlengkapan ATK</p> <p>m. Rak Buku Referensi</p> <p>n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>o. Jaringan Wifi Gratis</p> <p>p. Charger Box</p> <p>q. Ruang Laktasi</p> <p>r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)</p> <p>s. Arena Ramah Anak</p>

		t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. produk layanan.</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan,</p>

		isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;<ul style="list-style-type: none">1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi 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 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK **LAYANAN REKOMENDASI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA** **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU**

A. Definisi/Pengertian Umum

Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membrane mukosa mulut terutama untuk membersihkan mewangi, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.

Notifikasi Kosmetik yang selanjutnya disebut Notifikasi adalah persetujuan yang diberikan oleh Kepala Badan terhadap pemberitahuan dari pelaku usaha untuk mengedarkan Kosmetika di wilayah Indonesia setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan pengajuan permohonan izin edar Kosmetika.

Pemohon Notifikasi adalah Industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industry kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau importir yang bergerak di bidang kosmetika dengan ketentuan perundang-undangan

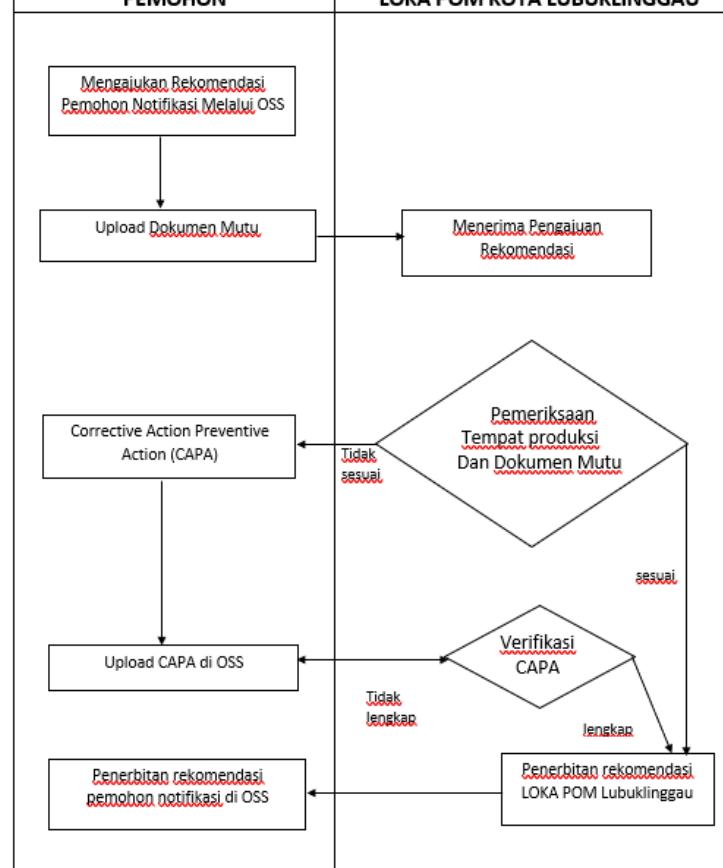
Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon Notifikasi.

Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

B. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan</p> <p>a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai</p> <p>b. Pemohon melakukan pendaftaran akun mendapat nama pengguna dan kata sandi melalui OSS</p> <p>c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK</p> <p>1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</p> <p>2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">- Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika- Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan- Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika- Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal- Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika

	<ul style="list-style-type: none">- Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika- Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan- Bukti bayar PNBP <p>3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan.</p> <p>4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan.</p> <p>5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA.</p> <p>6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed.</p> <p>7. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss-rba pemohon</p>
--	--

		PEMOHON 	LOKA POM KOTA LUBUKLINGGAU
3		<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa - 5 hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan - 20 hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha 	
4		<p>Biaya/Tarif</p> <p>Sesuai PP Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM</p>	
5		<p>Produk Pelayanan</p> <p>Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p>	
6		<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 	

		<p>c. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 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 Pemerintah nomor 96 tahun</p>

		<p>2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, front officeb. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap mukac. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanand. Meja Pelayanane. Standar Pelayanan berupa bukuf. Musholag. Kotak Saranh. Komputer dengan printeri. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayananj. Toiletk. Tempat Parkir Motor dan Mobill. Perlengkapan ATKm. Rak Buku Referensin. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanano. Jaringan Wifi Gratisp. Charger Boxq. Ruang Laktasir. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)s. Arena Ramah Anak

		<ul style="list-style-type: none"> t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<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
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office : 1 Orang 2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> h. jenis pelayanan; i. waktu penyelesaian; j. cproduk layanan. <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> 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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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 Biro Hukum dan Organisasi 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 Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si., Apt

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN IZIN PENERAPAN
CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

3. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan 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.
 5. Produksi Pangan Olahan adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan
 6. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi
 7. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi Pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB dalam kegiatan produksi Pangan
 8. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
 9. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku
- Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission

setelah

Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.

10. Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
11. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Memiliki NIB melalui OSSb. Melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS.c. Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon login https://oss.go.id dan memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB sesuai KBLI.b. Pemohon melengkapi data, antara lain: nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan.c. Petugas admin pusat mem verifikasi data paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data.d. hasil verifikasi sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) dikirim ke e-mail pemohon.e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon login ke https://esertifikasi.pom.go.id.

	<p>f. Pemohon mengisi profil perusahaan: data pabrik/gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Peta lokasi sarana produksi.• Denah bangunan (lay out) sarana produksi• Panduan Mutu, meliputi dokumen memuat persyaratanpenerapan CPPOB• Deskripsi pangan olahan• Alur proses produksi beserta penjelasannya. <p>Kelengkapan persyaratan tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah.• Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB (self-assessment) minimal B (Baik) bagi Produsen UMK pangan risiko sedang. <p>g. Penilaian permohonan Izin Penerapan CPPOB maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen diterima, Jika evaluasi lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan terbit</p> <p>h. Pemeriksaan sarana produksi maksimal 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB terbit.</p> <p>i. Pemohon skala usaha besar dan menengah, Penilaian melalui pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen lengkap dan benar.</p> <p>j. Apabila hasil pemeriksaan perlu Tindakan Perbaikan, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan paling lama 10 (sepuluh) hari dari tanggal pemeriksaan.</p> <p>k. Pemohon menyampaikan Tindakan Perbaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima.</p> <p>l. jika Tindakan Perbaikan sesuai, Izin Penerapan CPPOB akan terbit.</p> <ul style="list-style-type: none">- Keputusan penilaian berupa penerbitan Izin
--	---

	<p>Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau • tidak melakukan dan melaporkan perbaikan paling lama 6 (enam) bulan dari surat tindak lanjut terbit. <pre> graph TD PEMOHON((PEMOHON)) -- "Permohonan melalui PB-UMKU CSS dan e-sertifikasi" --> UPLOAD((Upload dokumen melalui e-sertifikasi)) UPLOAD --> POM[Loka POM di Kota Lubuklinggau] POM -- "Penerimaan data pemohon di aplikasi e-sertifikasi" --> EVALUASI{Evaluasi dokumen} EVALUASI -- Tidak lengkap --> PERBAIKAN[perbaikan] PERBAIKAN --> UPLOAD EVALUASI -- Lengkap --> L1[Lengkap] L1 --> P1[Pemeriksaan Sarana Produksi] P1 --> P2[Penerbitan Surat Hasil Inspeksi] P2 --> CAPA((CAPA)) CAPA --> SURAT((Surat Permohonan)) SURAT --> P3[Penerbitan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik] SURAT --> EVALUASI2{Evaluasi} EVALUASI2 -- Tidak lengkap --> L2[Lengkap] L2 --> P3 </pre>
3	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, clock in clock off) - 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) - 10 Hari (penerbitan surat tindak lanjut hasil pemeriksaan sejak tanggal inspeksi)

		<ul style="list-style-type: none"> - 12 bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor Loka POM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : loka_lubuklinggau @pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 <p>Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-

		<p>Undang</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>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;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, front officeb. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap mukac. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanand. Meja Pelayanane. Standar Pelayanan berupa bukuf. Musholag. Kotak Saranh. Komputer dengan printeri. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayananj. Toiletk. Tempat Parkir Motor dan Mobill. Perlengkapan ATKm. Rak Buku Referensin. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanano. Jaringan Wifi Gratisp. Charger Box

		<ul style="list-style-type: none">q. Ruang Laktasir. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker)s. Arena Ramah Anakt. Snack Corner untuk pengunjungu. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	<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
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilaksanakan secara kontinyu;c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTVd. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">1. Front Office : 1 Orang2. Petugas Pelayanan : 5 Orang terdiri dari 3 orang PNS dan 2 orang P3K
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Lubuklinggau 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.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	<ol style="list-style-type: none">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-raguanb. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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 Biro Hukum dan Organisasi 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 Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 4 Juni 2025
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

Lampiran VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.7C.06.25.35 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA LUBUKLINGGAU

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA POM DI KOTA LUBUKLINGGAU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : OT.03.03.7C.06.25.36

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.
4. Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui Serta Anak)

Yang membuat pernyataan
Kepada Loka POM di Kota Lubuklinggau,



Romny Syafri, M.Si., Apt