

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

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

Mengingat :  

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

- Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
  7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO BADAN PENGAWAS OABT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bungo sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap
  - b. Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A;
  - c. Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan B;
  - d. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
  - e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
  - f. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
  - g. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
  - h. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
  - i. Unit Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Masyarakat
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
  - b. Masyarakat; termasuk kelompok rentan;
  - c. Aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kabupaten Bungo  
Pada tanggal : 26 Maret 2025  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

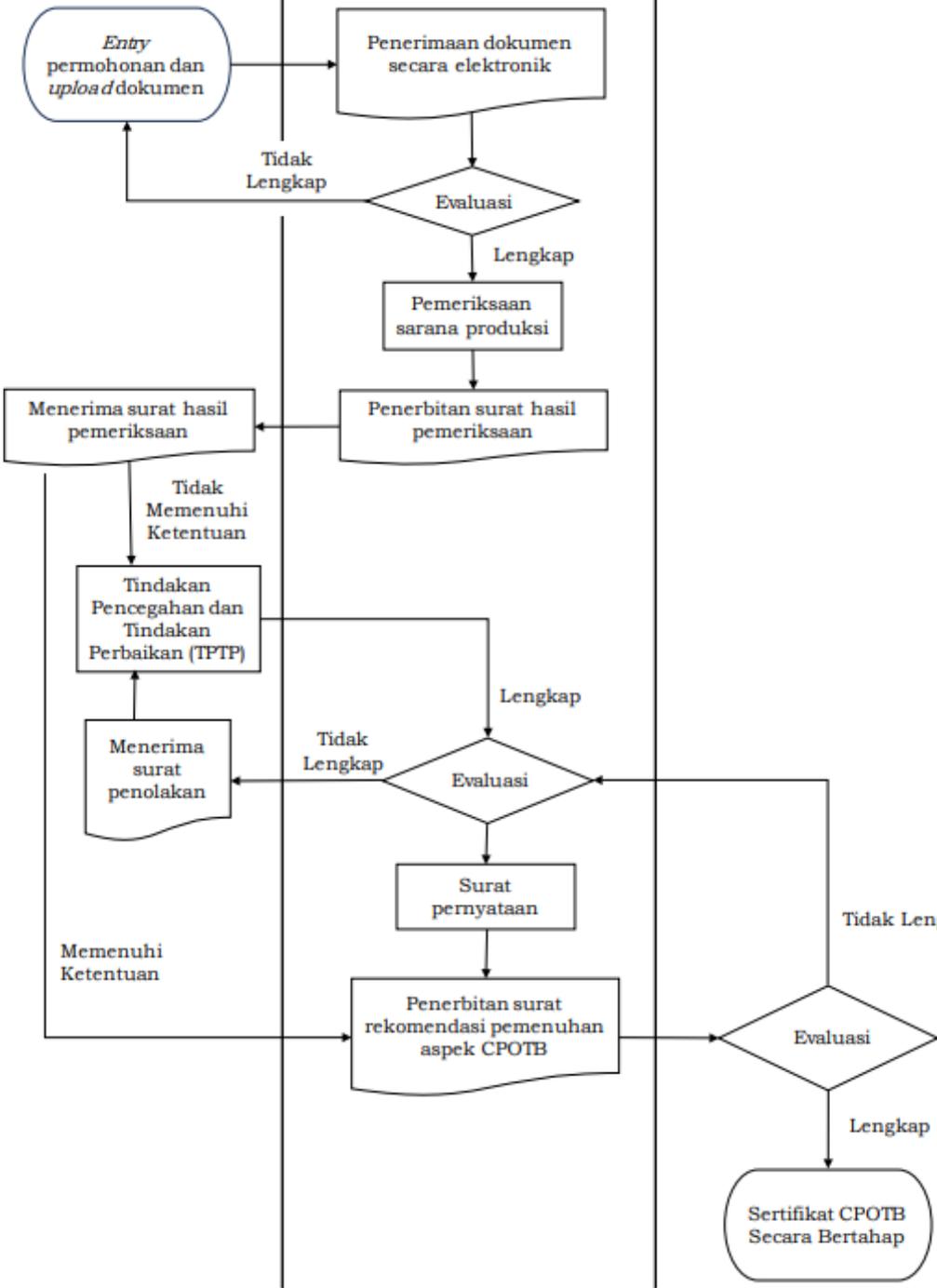
LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)  
SECARA BERTAHAP

| No.                 | Komponen                        | Uraian  |
|---------------------|---------------------------------|---|
| Penyampaian Layanan |                                 |   |
| 1.                  | Persyaratan                     | <p>a. Dokumen administratif:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>).</li><li>2) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <p>b. Dokumen teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li><li>2) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOTB</li><li>3) Dokumen mutu.</li><li>4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB.</li></ol>   |
| 2.                  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap hanya dapat diajukan oleh Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) dan Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT).</li><li>b. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang sudah terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li><li>c. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.</li><li>d. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.</li><li>e. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</li><li>f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan</li></ol> |

sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.

- g. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.
- h. Layanan Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap di Loka POM di Kabupaten Bungo sampai dengan tahap penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap. Penerbitan Sertifikat CPOTB Secara Bertahap oleh Badan POM dengan timeline 7 (tujuh) hari kerja (dengan sistem clock on clock off) setelah rekomendasi diterima.
- i. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap dapat dilakukan paling banyak:
  - 1) Dua kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam;
  - 2) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; dan
  - 3) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UMOT.

| No. | Komponen                         | Uraian   |
|-----|----------------------------------|--|
|     | <p>Pemohon</p>                   | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Badan POM</p>   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan           | Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, termasuk proses pemeriksaan sarana dan evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan Tindakan pencegahan (TPTP) adalah 48 (empat puluh delapan) hari kerja terhitung sejak evaluasi dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan benar. |
| 4.  | Biaya/Tarif                      | Tidak dipungut biaya/gratis.   |
| 5.  | Produk Pelayanan                 | Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap.   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran, Dan | a. Penanganan Pengaduan<br>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan   |

|                            |                   |   |
|----------------------------|-------------------|---|
|                            | Masukan/Apresiasi | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (<a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>). Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara;</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> <li>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</li> </ol> </li> </ol> <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> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |                   |   |
| 1.                         | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> <li>g. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"><li>h. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Jamu;</li><li>i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional;</li><li>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</li><li>k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li><li>m. 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;</li><li>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li><li>o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li><li>p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap; dan</li><li>q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam.</li></ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i>;</li><li>d. Kursi roda/tongkat/kruk;</li><li>e. Sistem antrian;</li></ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>f. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;<br/>g. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;<br/>h. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;<br/>i. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan<br/>j. <i>Charging Box</i>;<br/>k. Toilet;<br/>l. <i>Free Wifi</i>;<br/>m. Area bermain;<br/>n. Mushola;<br/>o. Ruang Laktasi;<br/>p. Kotak saran;<br/>q. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online;<br/>r. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:<br/>Tatap Muka :<br/>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB<br/>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :<br/>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online<br/>Whatsapp :<br/>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam,<br/>Candika, Kec. Rimbo<br/>Tengah, Kabupaten<br/>Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120<br/>Whatsapp : 0821 8040 0501<br/>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a><br/>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a><br/>Instagram : @bpom.bungo<br/>Twitter : @bpom.bungo</p> |
|--|--|---|

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
|    |                      | <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>SP4N LAPOR! : lapor.go.id</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan public dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) Cermat;</li><li>3) Santun dan ramah;</li><li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) Profesional;</li><li>6) Tidak mempersulit;</li><li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li></ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring hasil keputusan layanan.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan public dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |
|--|--|--|

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK  
SECARA BERTAHAP GOLONGAN A

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <p>a. Dokumen Administratif Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan;</li><li>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <p>b. Sertifikat Pemenuhan Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan;</li><li>2) Persetujuan denah bangunan Dokumen mutu industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi,</li></ol> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ol> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li><li>2) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li></ol> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan.</li></ol> <p>Industri kosmetik hanya dapat melakukan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A paling banyak 2 (dua) kali.</p> <p>c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A Perubahan Teknis</p> |
|--|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</li><li>2) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>3) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>4) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ol> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>.</li><li>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</li><li>4) 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.</li></ol> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan</li></ol> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A karena:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li></ol> |
|--|--|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  |   |
|    | <p>a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id.</p> <p>b. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.</p> <p>c. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.</p> <p>d. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</p> <p>a. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <p>b. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p> |   |

| No. | Komponen                         | Uraian  |
|-----|----------------------------------|---|
|     | Pemohon                          | <p style="text-align: center;">Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <pre> graph TD     A([Pengajuan PE UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi}     C -- Tidak Lengkap --&gt; A     C -- Lengkap --&gt; D[Pemeriksaan sarana]     D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]     E --&gt; F[Menerima surat hasil pemeriksaan]     F --&gt; G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)]     G --&gt; H{Evaluasi}     H -- Tidak Memenuhi Ketentuan --&gt; E     H -- Memenuhi Ketentuan --&gt; I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM]     </pre> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan           | <p>Evaluasi dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i>. Mekanisme <i>time to respond</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan</li> <li>b. Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah industri kosmetik menyampaikan tambahan data.</li> </ol>  |
| 4.  | Biaya/Tarif                      | Tidak dipungut biaya/gratis.  |
| 5.  | Produk Pelayanan                 | Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A.  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penanganan Pengaduan<br/>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan</li> </ol>   |

|                            |                   |   |
|----------------------------|-------------------|---|
|                            | Masukan/Apresiasi | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (<a href="http://esertifikasi.pom.go.id">esertifikasi.pom.go.id</a>). Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara;</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. 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> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |                   |   |
| 1.                         | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li> </ol>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li> <li>i. 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 Kosmetika yang Baik;</li> <li>j. 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;</li> <li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li> <li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; dan</li> <li>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</li> </ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li> <li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li> <li>c. Fasilitas <i>front office</i> untuk kelompok tertentu;</li> <li>d. Kursi roda/tongkat/kruk;</li> <li>e. Sistem antrian;</li> <li>f. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li> <li>g. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>h. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</p> <p>i. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>j. <i>Charging Box</i>;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. <i>Free Wifi</i>;</p> <p>m. Area bermain;</p> <p>n. Mushola;</p> <p>o. Ruang Laktasi;</p> <p>p. Kotak saran;</p> <p>q. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online;</p> <p>r. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>Tatap Muka :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :</p> <p>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online</p> <p>Whatsapp :</p> <p>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam, Candika, Kec. Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120</p> <p>Whatsapp : 0821 8040 0501</p> <p>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a></p> <p>Instagram : @bpom.bungo</p> <p>Twitter : @bpom.bungo</p> <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten</p> |
|--|---|

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
|    |                      | Bungo<br>SP4N LAPOR! : lapor.go.id  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) Cermat;</li><li>3) Santun dan ramah;</li><li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) Profesional;</li><li>6) Tidak mempersulit;</li><li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;</li></ol> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>10)Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>11)Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>12)Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>13)Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>14)Sesuai dengan kepantasan; dan Tidak menyimpang dari prosedur.</li></ol> |
|--|--|--|

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>15) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>16) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.  |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan public dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |
|----|----------------------------|---|

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

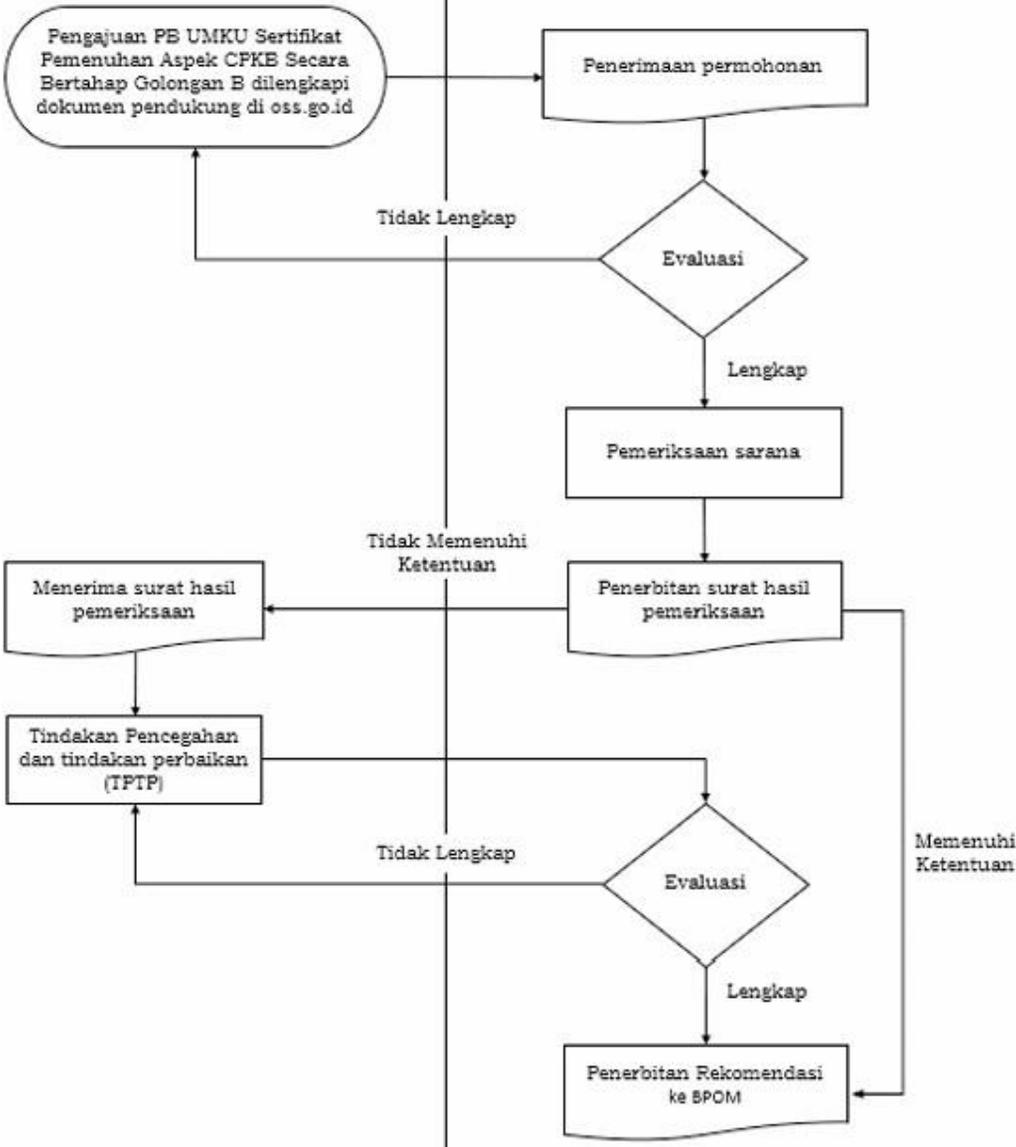
STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK  
SECARA BERTAHAP GOLONGAN B

| No.                 | Komponen    | Uraian   |
|---------------------|-------------|--|
| Penyampaian Layanan |             |  |
| 1.                  | Persyaratan | <p>a. Dokumen Administratif Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan B Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan;</li><li>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <p>b. Sertifikat Pemenuhan Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat permohonan;</li><li>2) Persetujuan denah bangunan Dokumen mutu industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas</li></ol> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ol> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li><li>2) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li></ol> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan.</li></ol> <p>Industri kosmetik hanya dapat melakukan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B paling banyak 2 (dua) kali.</p> <p>c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</li><li>2) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li></ol> |
|--|--|--|

|    |                                 |  |
|----|---------------------------------|--|
|    |                                 | <p>3) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau<br/>4) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>.</li><li>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li><li>3) Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</li><li>4) 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.</li></ol> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan</li></ol> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan B karena:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</li></ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  |

- a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id.
- b. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.
- c. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.
- d. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.
- e. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.
- f. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.

| No. | Komponen                                | Uraian   |
|-----|---|--|
|     | <p>Pemohon</p>                          | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo</p>    |
| 3.  | <p>Jangka Waktu Pelayanan</p>           | <p>Evaluasi dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i>. Mekanisme <i>time to respond</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan</li> <li>c. Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah industri kosmetik menyampaikan tambahan data.</li> </ul> |
| 4.  | <p>Biaya/Tarif</p>                      | <p>Tidak dipungut biaya/gratis.</p>  |
| 5.  | <p>Produk Pelayanan</p>                 | <p>Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B.</p>  |
| 6.  | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan</p> | <p>a. Pengelolaan Pengaduan<br/>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan</p>  |

|                            |                   |  |
|----------------------------|-------------------|--|
|                            | Masukan/Apresiasi | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</li> </ol> </li> <li>b. Saran dan Masukan/Apresiasi<br/>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.</li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |                   |  |
| 1.                         | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> </ol>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>i. 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 Kosmetika yang Baik;</li><li>j. 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;</li><li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; dan</li><li>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan</li><li>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</li><li>o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penandaan, Promosi, dan Iklan Kosmetik</li><li>p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemar dalam Kosmetik</li></ul> |
|--|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B, antara lain:<br>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;<br>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;<br>c. Fasilitas <i>front office</i> ;<br>d. Kursi roda/tongkat/kruk;<br>e. Sistem antrian;<br>f. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;<br>g. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; |
|----|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>h. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</p> <p>i. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>j. <i>Charging Box</i>;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. <i>Free Wifi</i>;</p> <p>m. Area bermain;</p> <p>n. Mushola;</p> <p>o. Ruang Laktasi;</p> <p>p. Kotak saran;</p> <p>q. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online;</p> <p>r. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>Tatap Muka :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :</p> <p>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online</p> <p>Whatsapp :</p> <p>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam, Candika, Kec. Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120</p> <p>Whatsapp : 0821 8040 0501</p> <p>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a></p> <p>Instagram : @bpom.bungo</p> <p>Twitter : @bpom.bungo</p> <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten</p> |
|--|--|---|

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
|    |                      | Bungo<br>SP4N LAPOR! : lapor.go.id   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) Cermat;</li><li>3) Santun dan ramah;</li><li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) Profesional;</li><li>6) Tidak mempersulit;</li><li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;</li><li>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li></ol> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</li><li>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</li></ol> |
|--|--|--|

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4. | Pengawasan Internal                        | Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dilakukan pengawasan internal meliputi:<br>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B.<br>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B.<br>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.  |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1) Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>2) Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |
|----|----------------------------|---|

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <p>Permohonan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <p>a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI sebagai berikut:</p> <p>a) 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia;</p> <p>b) 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/ Hypermarket;</p> <p>c) 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/ Hypermarket (Tradisional);</p> <p>d) 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store).</p> <p>b. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan.</p> <p>c. NPWP</p> <p>d. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik.</p> <p>e. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan).</p> <p>f. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>.</p> <p>b. Dokumen Teknis</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>1) Formulir data teknis Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>.</li><li>2) Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur.</li><li>3) KTP penanggung jawab teknis.</li><li>4) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Importir: minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia.</li><li>b) Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi: minimal tenaga teknis kefarmasian.</li></ol></li><li>5) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Tertulis Pelabelan.</li><li>b) Form Catatan Pelabelan</li><li>c) Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder</li><li>d) Form Catatan Pengemasan Sekunder.</li></ol></li><li>6) Terkait penanganan sampel pertinggal<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal.</li><li>b) Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal.</li></ol></li><li>7) Terkait penanganan produk kembalian<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Penanganan Produk Kembalian.</li><li>b) Form Catatan Penanganan Produk Kembalian.</li></ol></li><li>8) Terkait penyimpanan<ol style="list-style-type: none"><li>a) Form Catatan Pengadaan Kosmetik</li><li>b) Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap kosmetik (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran).</li></ol></li><li>9) Terkait penanganan keluhan<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan</li><li>b) Form Catatan Penanganan Keluhan.</li></ol></li><li>10) Terkait penarikan produk<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Tertulis Penarikan Produk.</li><li>b) Form Catatan Penarikan Produk.</li></ol></li><li>11) Terkait pemusnahan produk<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk.</li><li>b) Form Catatan Pemusnahan Produk.</li></ol></li><li>12) Tersedia tempat penyimpanan contoh pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan tercantum dalam penandaan.</li></ol> |
|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>13) Terkait penyimpanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tempat yang penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai.</li><li>b) Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum penandaan. dalam</li><li>c) Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembap, suhu kamar, dan terhindar dari sinar matahari langsung.</li></ul> <p>14) Terkait sanitasi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur tertulis pembersihan sarana.</li><li>b) Form catatan pembersihan sarana</li><li>c) Prosedur pengendalian hama</li><li>d) Form catatan pengendalian hama</li></ul> |
|--|--|---|

| No. | Komponen                         | Uraian   |
|-----|----------------------------------|--|
| 2.  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  |  |
|     | Pemohon                          | Loka POM di Kabupaten Bungo  |
|     |                                  |  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan           | <p>a) Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan.</p> <p>b) Penerbitan hasil pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan.</p> <p>c) Pemohon harus menyampaikan CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</p> |
| 4.  | Biaya/Tarif                      | Tidak dipungut biaya/gratis.   |
| 5.  | Produk Pelayanan                 | Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan | <p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan</p>   |

|                            |                   |   |
|----------------------------|-------------------|---|
|                            | Masukan/Apresiasi | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. 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> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |                   |   |
| 1.                         | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>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;</li><li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</li><li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik; dan</li><li>j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</li><li>q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penandaan, Promosi, dan Iklan Kosmetik</li><li>r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemar dalam Kosmetik</li></ul> |
|--|--|

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li> <li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li> <li>c. Fasilitas <i>front office</i>;</li> <li>d. fasilitas <i>front office</i> untuk kelompok rentan;</li> <li>e. Kursi roda/tongkat/kruk;</li> <li>f. Sistem antrian;</li> <li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li> <li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</li> <li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</li> <li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan;</li> <li>k. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan;</li> <li>l. Charging Box;</li> <li>m. Toilet</li> <li>n. Free wifi</li> <li>o. Area bermain anak;</li> <li>p. Mushola;</li> <li>q. Ruang laktasi;</li> <li>r. Kotak saran;</li> <li>s. Perangkat survei kepuasan pelanggan online;</li> <li>t. Tanda pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</li> </ol> |
|----|--|--|

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
|    |                      | <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>Tatap Muka :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :</p> <p>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online</p> <p>Whatsapp :</p> <p>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam, Candika, Kec. Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120</p> <p>Whatsapp : 0821 8040 0501</p> <p>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a></p> <p>Instagram : @bpom.bungo</p> <p>Twitter : @bpom.bungo</p> <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>SP4N LAPOR! : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,</p>  |

|    |                     |   |
|----|---------------------|---|
|    |                     | <p>pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>2) Cermat;</li> <li>3) Santun dan ramah;</li> <li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>5) Profesional;</li> <li>6) Tidak mempersulit;</li> <li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>13) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</li> <li>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</li> </ol> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</li> <li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana    | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</li> <li>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |
|----|----------------------------|---|

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



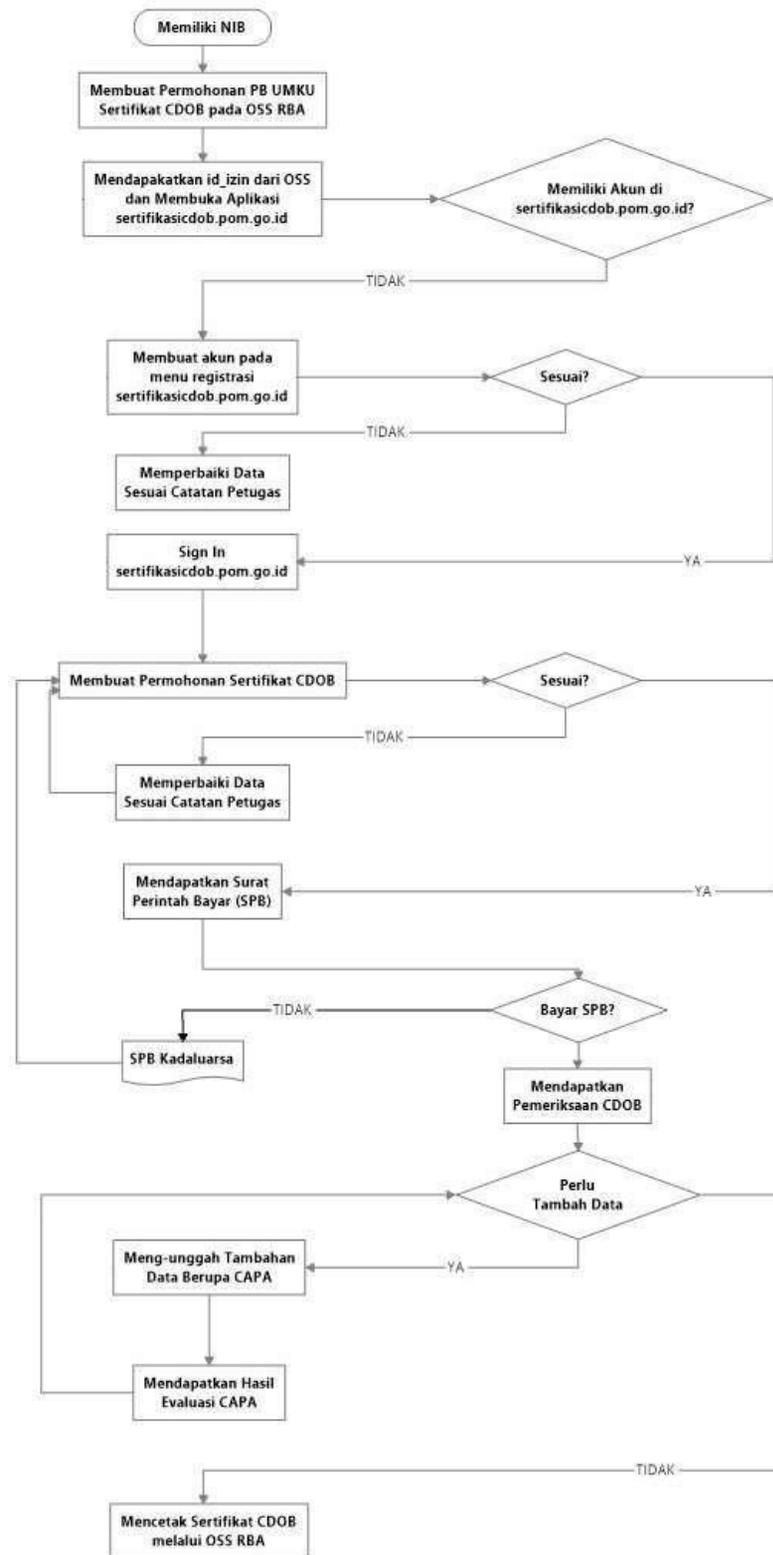
Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <p>a. Sertifikasi Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;</li><li>2) Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;</li><li>3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);</li><li>4) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li><li>5) Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li><li>6) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li><li>7) Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</li><li>8) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan</li><li>9) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</li></ol> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none"><li>a) Sertifikat CDOB sebelumnya</li><li>b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat</li></ol></li><li>2) Penambahan Gudang<ol style="list-style-type: none"><li>a) NIB dan izin lokasi gudang baru</li><li>b) Denah bangunan gudang baru</li><li>c) STRA/SIPA APJ gudang baru</li></ol></li></ol> <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</li></ol> |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <ol style="list-style-type: none"><li>4) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</li><li>5) Dokumen inspeksi diri</li><li>6) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</li></ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur   |   |
|    | <p>Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:</p> <p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin</li><li>2) Jika PBF telah memiliki akun di <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a>, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar.</li><li>3) Jika PBF belum memiliki akun di <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a>:<ol style="list-style-type: none"><li>a) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF</li><li>b) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar</li><li>c) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan password yang telah terdaftar.</li></ol></li><li>4) PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">sertifikasicdob.pom.go.id</a></li><li>5) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB)</li><li>6) PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan</li><li>7) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan</li><li>8) PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja</li></ol></li><li>9) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>10) PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA</li></ol> |   |



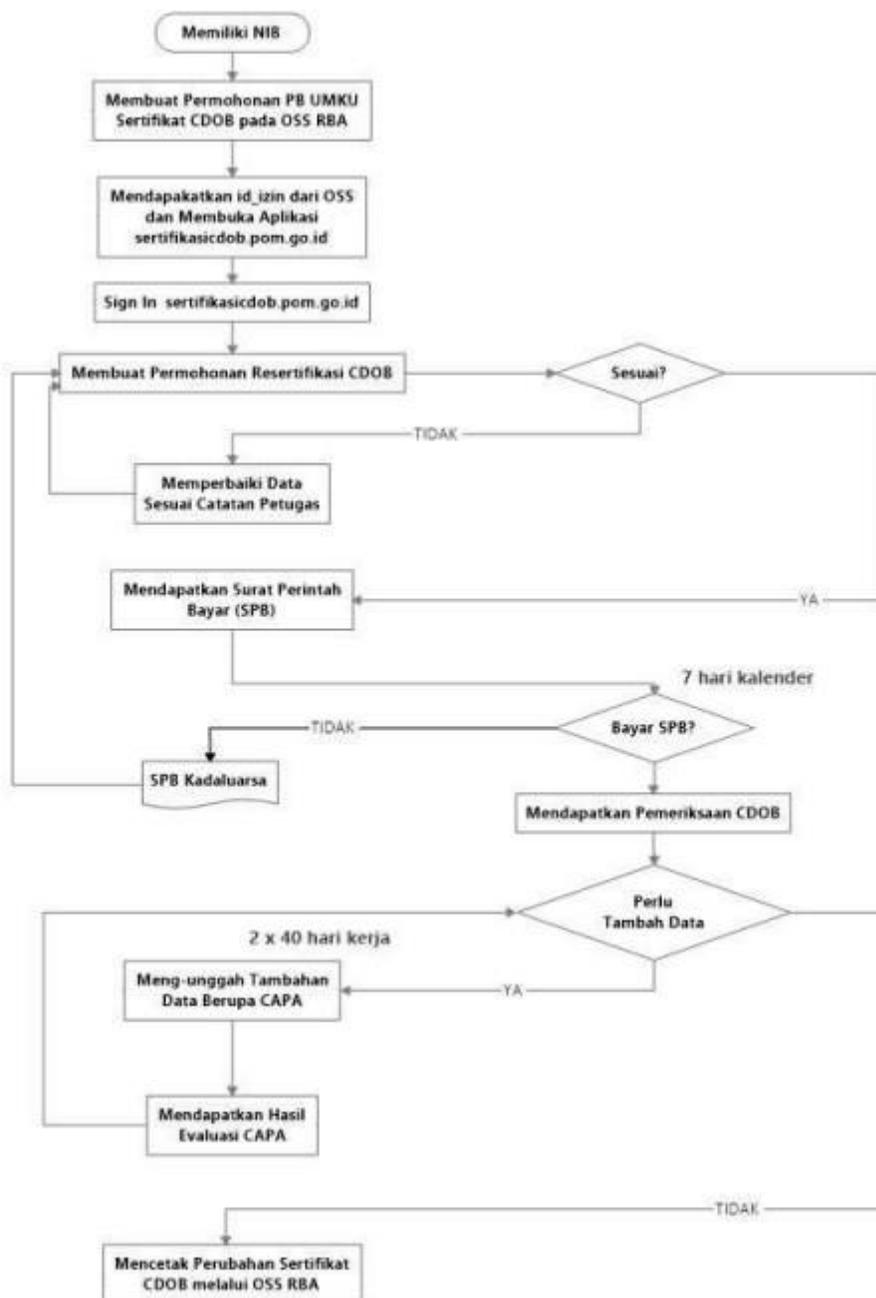
b. Perubahan Sertifikat CDOB

- 1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin
- 2) PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan username dan password yang telah terdaftar
- 3) PBF mengajukan permohonan Perubahan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id
- 4) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB)

- 5) PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan
- 6) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan
- 7) Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB
- 8) Untuk perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi maka PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:
  - a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB
  - b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja
- 9) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.
- 10) PBF mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.

| No. | Komponen   | Uraian |
|-----|--|--------|
|     |  |        |
|     | <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin.</li> <li>2) PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah terdaftar.</li> <li>3) PBF mengajukan permohonan Resertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada <i>subsite</i> sertifikasicdob.pom.go.id.</li> <li>4) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).</li> </ol> |        |

- 5) PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.
- 6) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.
- 7) PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:
  - a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.
  - b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja.
- 8) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.
- 9) PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.



|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                             | Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja, terhitung sejak pengajuan dokumen sampai dengan terbitnya Sertifikat CDOB dengan metode perhitungan <i>clock on-clock off</i> .   |
| 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                                   | Produk Pelayanan berupa:<br>a. Sertifikat CDOB<br>b. Perubahan Sertifikat CDOB   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. Penanganan 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</p> |

|                            |             |  |
|----------------------------|-------------|--|
|                            |             | pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.   |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |             |  |
| 1.                         | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi;</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;</li> <li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik; dan</li> <li>j. 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</li> </ul> |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i>;</li><li>d. fasilitas <i>front office</i> untuk kelompok rentan;</li><li>e. Kursi roda/tongkat/kruk;</li><li>f. Sistem antrian;</li><li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li><li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</li><li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</li><li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan;</li><li>k. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan;</li><li>l. Charging Box;</li><li>m. Toilet</li><li>n. Free wifi</li><li>o. Area bermain anak;</li><li>p. Mushola;</li><li>q. Ruang laktasi;</li><li>r. Kotak saran;</li><li>s. Perangkat survei kepuasan pelanggan online;</li><li>t. Tanda pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</li></ul> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>Tatap Muka :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :</p> <p>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online</p> <p>Whatsapp :</p> <p>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam, Candika, Kec. Rimbo</p> |
|----|--|--|

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
|    |                      | <p>Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120</p> <p>Whatsapp : 0821 8040 0501</p> <p>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a></p>   |
|    |                      | <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>SP4N LAPOR! : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>2) Cermat;</li> <li>3) Santun dan ramah;</li> <li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>5) Profesional;</li> <li>6) Tidak mempersulit;</li> <li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;</li> <li>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan</li> </ol> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> |
|--|--|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 14) Sesuai dengan kepantasan; dan<br>15) Tidak menyimpang dari prosedur.  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu Sertifikasi CDOB meliputi:<br>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Sertifikasi CDOB.<br>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.            |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.<br>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.   |

-61-

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO  
NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK  
(CPPOB)

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <p>Permohonan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) beserta lampirannya</li><li>2) NPWP</li><li>3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a>.</li></ol> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Pangan Risiko Rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Form Penilaian Mandiri Penerapan CPPOB dengan nilai minimal B dan lampiran bukti foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Pangan Risiko Sedang).</li><li>2) Peta lokasi sarana produksi.</li><li>3) Denah bangunan (lay out) sarana produksi.</li><li>4) Panduan mutu, meliputi :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk.</li><li>b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan.</li><li>c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai.</li><li>d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan/atau verifikasi</li><li>e) Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan</li><li>f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi.</li></ol></li></ol> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>g) Program terkait kesehatan, pelatihan, dan penerapan hygiene sanitasi karyawan</li><li>h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out)</li><li>i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran</li><li>j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:<ul style="list-style-type: none"><li>(1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan.</li><li>(2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi.</li><li>(3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).</li></ul></li><li>5) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/ matriks bahan pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan.</li><li>6) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi.</li><li>7) Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan system manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR (opsional).</li></ul> |
|--|--|---|

| No.   | Komponen   | Uraian  |         |                             |   |  |
|---|--|---|---------|-----------------------------|---|--|
| 2.  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur<br>a. Sarana produksi pangan olahan skala usaha menengah dan besar | <table border="1"><thead><tr><th data-bbox="337 356 816 401">Pemohon</th><th data-bbox="816 356 1469 401">Loka POM di Kabupaten Bungo</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2" data-bbox="337 401 1469 1597"><pre>graph TD; A([Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]; B --&gt; C{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi}; C -- Tidak Lengkap --&gt; A; C -- Lengkap --&gt; D[Pemeriksaan sarana produksi]; D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]; E -- Tidak Memenuhi ketentuan --&gt; F[Menerima surat hasil pemeriksaan]; F --&gt; G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)]; G --&gt; H{Evaluasi}; H -- Tidak Lengkap --&gt; G; H -- Lengkap --&gt; I[Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM]; E -- Memenuhi ketentuan --&gt; I;</pre></td></tr></tbody></table> | Pemohon | Loka POM di Kabupaten Bungo | <pre>graph TD; A([Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]; B --&gt; C{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi}; C -- Tidak Lengkap --&gt; A; C -- Lengkap --&gt; D[Pemeriksaan sarana produksi]; D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]; E -- Tidak Memenuhi ketentuan --&gt; F[Menerima surat hasil pemeriksaan]; F --&gt; G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)]; G --&gt; H{Evaluasi}; H -- Tidak Lengkap --&gt; G; H -- Lengkap --&gt; I[Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM]; E -- Memenuhi ketentuan --&gt; I;</pre> |  |
| Pemohon   | Loka POM di Kabupaten Bungo  |   |         |                             |   |  |
| <pre>graph TD; A([Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]; B --&gt; C{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi}; C -- Tidak Lengkap --&gt; A; C -- Lengkap --&gt; D[Pemeriksaan sarana produksi]; D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]; E -- Tidak Memenuhi ketentuan --&gt; F[Menerima surat hasil pemeriksaan]; F --&gt; G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)]; G --&gt; H{Evaluasi}; H -- Tidak Lengkap --&gt; G; H -- Lengkap --&gt; I[Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM]; E -- Memenuhi ketentuan --&gt; I;</pre> |  |   |         |                             |   |  |

| No. | Komponen   | Uraian  |
|-----|--|---|
| 2.  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur<br>b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil  |   |
|     | <p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD     subgraph Pemohon         A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]         B[Menerima surat hasil pemeriksaan]         C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)]     end     subgraph Loka_POM [Loka POM di Kabupaten Bungo]         D[Penerimaan permohonan]         E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi}         F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB]         G[Pemeriksaan sarana produksi]         H{Evaluasi}         I[Penerbitan Surat Closed CAPA]     end     A --&gt; D     D --&gt; E     E -- Tidak Lengkap --&gt; A     E -- Lengkap --&gt; F     F --&gt; G     G -- Tidak Memenuhi ketentuan --&gt; B     B --&gt; C     C --&gt; G     G -- Memenuhi ketentuan --&gt; I     H -- Tidak Lengkap --&gt; C     H -- Lengkap --&gt; I     </pre> |   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan   | <p>a. Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikanditerbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> <p>b. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem esertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja. Jika setelah evaluasi dokumen masih terdapat perbaikan maka akan dilakukan evaluasi kembali dengan timeline 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>c. Pelaku usaha harus menyampaikan CAPA paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> |
| 4.  | Biaya/Tarif  | Tidak dipungut biaya/gratis   |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| 5.                         | Produk Pelayanan                                   | Produk Pelayanan berupa Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik   |
| 6.                         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. Penanganan 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> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |  |  |
| 1.                         | Dasar Hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices);</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain:</p> <p>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i>;</p> <p>d. fasilitas <i>front office</i> untuk kelompok rentan;</p> <p>e. Kursi roda/tongkat/kruk;</p> <p>f. Sistem antrian;</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan;</p> <p>k. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan;</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>m. Toilet<br/>n. Free wifi<br/>o. Area bermain anak;<br/>p. Mushola;<br/>q. Ruang laktasi;<br/>r. Kotak saran;<br/>s. Perangkat survei kepuasan pelanggan online;<br/>t. Tanda pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:<br/>Tatap Muka :<br/>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB<br/>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :<br/>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat Saat Diluar Jam Pelayanan dengan Surat Tugas)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online<br/>Whatsapp :<br/>Senin-Minggu 24 Jam</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam,<br/>Candika, Kec. Rimbo<br/>Tengah, Kabupaten<br/>Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120<br/>Whatsapp : 0821 8040 0501<br/>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a><br/>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a><br/>Tiktok : Loka POM di Kabupaten<br/>Bungo<br/>Youtube : Loka POM di Kabupaten<br/>Bungo<br/>SP4N LAPOR! : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></p> |
|--|---|

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) Cermat;</li><li>3) Santun dan ramah;</li><li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) Profesional;</li><li>6) Tidak mempersulit;</li><li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;</li><li>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li></ol> |
|----|----------------------|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>Terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>  |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN VII  
 KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI KABUPATEN BUNGO  
 NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
 LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
 PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <p>❖ <u>Permohonan Akun e-bpom:</u><br/> <u>Perusahaan Non QQ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup</li> <li>○ Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup</li> <li>○ Daftar HS Code</li> <li>○ Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> <li>○ Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab</li> <li>○ Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan)</li> <li>○ Foto tampak depan Perusahaan</li> <li>○ Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas.</li> </ul> <p><u>Perusahaan QQ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi;</li> <li>○ Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup</li> <li>○ Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum dihadapan notaris</li> <li>○ Daftar HS Code</li> <li>○ Akta notaris perjanjian kerja sama</li> <li>○ Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> </ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab</li><li>○ Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan)</li><li>○ Foto tampak depan perusahaan</li></ul> <p>Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Permohonan SKI</li></ul> <p>2.1 Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,) yang menyatakan:<ul style="list-style-type: none"><li>○ tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna)</li><li>○ bahan tidak tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri</li></ul></li><li>❖ surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: Nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal pangan, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice, masa kedaluwarsa produk (exp.date), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar</li><li>❖ sertifikat kesehatan (health certificate) dan/atau certificate of free sale dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku;</li><li>❖ sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib; 5. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</li><li>❖ Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol bentuk tunggal; Bahan Tambahan Pangan dan/atau Bahan Penolong mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol; Bahan Pangan mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol wajib melampirkan:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Spesifikasi Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup yang diimpor, minimal memenuhi standar Food Grade. Persentase kadar Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup dalam bahan yang diimpor.</li></ul></li></ul> |
|--|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Hasil pengujian yang memenuhi syarat untuk parameter cemaran EG dan DEG terhadap Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah. Pada sertifikat hasil pengujian harus memuat hasil pengujian berupa nilai kuantitatif, data nomor bets, serta dilengkapi dengan informasi Limit of Detection (LOD) dan Limit of Quantification (LOQ). Masa berlaku hasil pengujian maksimal 1 (satu) tahun terakhir, sepanjang menggunakan nomor bets Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup yang sama.</li><li>○ Pada hasil pengujian wajib tertera nama dan alamat produsen, nilai LOD dan LOQ Surat Pernyataan yang menunjukkan bukti bahwa bahan yang diuji tersebut, benar digunakan pada bahan yang diimpor.</li><li>❖ surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen;</li><li>❖ sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan);</li><li>❖ sertifikat asal (Certificate of Origin) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit);</li><li>❖ sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label;</li><li>❖ sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang;</li><li>❖ sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin;</li><li>❖ sertifikat 3-MCPD untuk Protein nabati terhidrolisis ; sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum);</li><li>❖ sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu);</li><li>❖ sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</li><li>❖ dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets;</li><li>❖ foto kemasan dan bukti permintaan</li></ul> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>barang (purchase order) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya;</li><li>❖ faktur (invoice);</li><li>❖ packing list;</li><li>❖ foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai yang diimpor</li></ul> <p>2.2 Produk Pangan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk;</li><li>• sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk</li><li>• Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</li><li>• bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku nomor izin edar kurang dari 3 (tiga) bulan)</li><li>• label yang disetujui pada saat registrasi;</li><li>• surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen;</li><li>• surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk;</li><li>• sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan);</li><li>• sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang;</li><li>• sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin;</li><li>• sertifikat 3-MCPD untuk pangan olahan yang mengandung protein nabati terhidrolisis</li><li>• produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein);</li><li>• sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum);</li><li>• sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu);</li><li>• sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</li><li>• hasil analisa EtO dan 2-CE (Produk Mie Instan beserta bumbu (dilakukan uji terpisah antara mie instan dan bumbu), Produk Es Krim mengandung perisa atau ekstrak vanilla, Biji Wijen dan olahannya, Ekstrak Vanilla dan olahannya, Bubuk cabe dan olahannya,</li></ul> |
|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>BTP berupa Gom Xanthan, Gom Guar, Gom Kacang lokus, Kalsium Karbonat, Polietilen Glikol (PEG) serta kelompok Polisorbat)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hasil analisa FO dan Flowchart produksi khusus untuk produk pangan yang diproses secara steril komersial</li><li>• dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets;</li><li>• faktur (invoice);</li><li>• packing list</li><li>• foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai yang diimpor</li></ul> <p>2.3 Produk Kosmetika</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Persetujuan Izin Edar;</li><li>• Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:<ul style="list-style-type: none"><li>- nama produk;</li><li>- parameter uji sesuai dengan ketentuan;</li><li>- hasil uji;</li><li>- metode analisis;</li><li>- nomor batch/nomor lot/kode produksi;</li><li>- tanggal produksi;</li><li>- tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</li><li>- Faktur (invoice);</li><li>- Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian;</li><li>- Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris</li><li>- Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor</li></ul></li></ul> <p>2.4 Bahan Kosmetika</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:<ul style="list-style-type: none"><li>• nama produk;</li><li>• parameter uji sesuai dengan ketentuan;</li><li>• hasil uji;</li><li>• metode analisis;</li><li>• nomor batch/nomor lot/kode produksi;</li><li>• tanggal produksi;</li><li>• tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</li></ul></li><li>2. Faktur (invoice);</li><li>3. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</li></ol> |
|--|--|--|

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian</li> <li>5. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum;</li> <li>6. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya;</li> <li>7. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor.</li> </ol>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur   |   |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia National Single Windows untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</li> <li>2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKI</li> <li>3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a></li> <li>4. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor melalui Aplikasi e-bpom</li> </ol> |   |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan  | 4 Jam 30 menit  |
| 4  | Biaya/Tarif   | SKI Produk jadi : Rp. 100.000,-<br>SKI Bahan Baku : RP. 50.000,-  |
| 5  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   | <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung (Kantor Loka POM di Kab. Bungo, Jl. Rang Kayo Hitam, Cadika, Kecamatan Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Prov. Jambi)</li> <li>2. Telepon (0748 3215120)</li> <li>3. Subsite (<a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a>)</li> <li>4. Email (<a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a>)</li> <li>5. Whatsapp (0821 8040 0501)</li> <li>6. TikTok (Loka POM di Kabupaten Bungo)</li> <li>7. Facebook (Loka POM di Kabupaten Bungo)</li> <li>8. Instagram (<a href="https://www.instagram.com/bpom.bungo">bpom.bungo</a>)</li> <li>9. Twitter (<a href="https://twitter.com/bpom.bungo">@bpom.bungo</a>)</li> <li>10. Hotline (0812 9994 5600 (Pengaduan Masyarakat terkait Penyalahgunaan Wewenang oleh petugas)</li> <li>11. Aplikasi (Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)</li> <li>13. Halo BPOM (1500533) Mal Pelayanan Publik (Jl. H. Hanafie, Pasar Bawah dan Jl. Jenderal</li> </ol> |

|                            |                    |   |
|----------------------------|--------------------|---|
|                            |                    | <p>Sudirman No.KM, RW.02,<br/>Pematang Kandis, Kec. Bangko,<br/>Kab. Merangin)</p> <p>14. Website SP4N-LAPOR!<br/>(lapor.go.id SP4N-LAPOR! (1708<br/>)<br/>Aplikasi SP4N-LAPOR! (SP4N-LAPOR!)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (021 84304046)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (021 84304048)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (0822 1126 7771)</p> <p>12. Kotak Saran dan Pengaduan</p>   |
| <p>PENGELOLAAN LAYANAN</p> |                    |   |
| <p>1</p>                   | <p>Dasar Hukum</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir;</li> <li>9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;</li> <li>10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 59 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li> </ol> |

11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|   |                             | <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Loka Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 229 Tahun 2022 tentang Pedoman Mitigasi Risiko Kesehatan Senyawa Etilen Oksida (Ethylene Oxide), 2,6- Diisopropilnaftalena (2,6- Diisopropylnaphthalene), dan 9,10-Antrakinon (9,10-Anthraquinone);</p> <p>23. Surat Edaran Nomor PW.04.08.1.5.11.22.10 Tahun 2022 Tanggal 21 November 2022 tentang Persyaratan Etilen Glikol dan Dietilen Glikol Pada Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol dan Propilen Glikol dalam Proses Registrasi dan/atau Importasi;</p> <p>24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 2 | Sarana Prasarana/ fasilitas | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana khusus bagi kelompok rentan maupun pelanggan umum, antara lain sbb:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li><li>c. Fasilitas front office;</li><li>d. Fasilitas front office untuk kelompok rentan;</li><li>e. Kursi roda/tongkat/kruk;</li><li>f. Sistem antrian</li><li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li><li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</li><li>i. Ruang pelayanan dan konsultasi</li></ul>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</p> <p>j. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan;</p> <p>k. Charging box;</p> <p>l. Toilet</p> <p>m. Free Wifi;</p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p> <p>q. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan Online</p> <p>Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</p>  |
| 3 | Jumlah Pelaksana                                     | Pelaksana Layanan 3 (tiga) orang  |
| 4 | Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, e-registrasi obat dan makanan, sertifikasi SKI/SKE.</li> </ol>   |
| 5 | Pengawasan Internal                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>5. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ol>   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Bungo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ol> </li> <li>- Waktu penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali;</li> <li>- Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>- Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Bungo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</li> <li>2. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV</li> </ol>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Penyelenggara                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> </ol>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li><li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap triwulan.</li><li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kab. Bungo setiap triwulan;</li><li>- Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Bungo dilaksanakan setiap tahun;</li><li>- Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>- Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan</li><li>- Publik Loka POM di kabupaten Bungo setiap triwulan.</li></ul> |
|--|--|--|

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DIKABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| Penyampaian Layanan |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Pendaftaran Akun e-BPOM Perusahaan Non QQ</li><li>❖ Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi;</li><li>❖ Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup</li><li>❖ Daftar HS Code</li><li>❖ Nomor Induk Berusaha (NIB)</li><li>❖ Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab</li><li>❖ Foto tampak depan perusahaan</li><li>❖ Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas.</li></ul> <p>Perusahaan QQ</p> <p>Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup</li><li>❖ Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum di hadapan notaris</li><li>❖ Daftar HS Code</li><li>❖ Akta notaris perjanjian kerja sama</li><li>❖ Nomor Induk Berusaha (NIB)</li><li>❖ Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab</li><li>❖ Foto tampak depan Perusahaan</li><li>❖ Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Permohonan SKE<ul style="list-style-type: none"><li>• Pangan Olahan yang telah memiliki izin edar BPOM</li><li>• Surat permohonan, memuat :<ul style="list-style-type: none"><li>• Nama Dagang</li></ul></li></ul></li><li>❖ Nama Jenis</li><li>❖ Kemasan</li><li>❖ Jumlah yang diekspor</li></ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Negara tujuan</li><li>❖ Nama dan alamat eksportir</li><li>❖ Nomor pendaftaran BPOM (MD)</li><li>❖ Nomor batch/kode produksi</li><li>❖ Surat perjanjian kerjasama antara produsen dan eksportir apabila eksportir berbeda dengan produsen</li><li>❖ Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya</li><li>❖ Sertifikat analisa terbaru (masa berlaku satu tahun)<ul style="list-style-type: none"><li>• sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor</li><li>• sertifikat 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce)</li><li>• sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya ekspor</li><li>• sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan statement "organik"</li><li>• Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di- Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG)</li><li>• Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk</li><li>• Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING.</li></ul></li><li>❖ Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39.</li><li>❖ Foto kemasan produk ekspor, yang terlihat nomor batch dan wajib mencantumkan product of/ made in Indonesia atau diproduksi oleh PT ... - Indonesia</li><li>❖ Faktur (invoice)</li><li>❖ Packing list</li></ul> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Sertifikat Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Ekspor<ul style="list-style-type: none"><li>• Bahan Baku atau produk khusus Ekspor<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat permohonan, memuat<ul style="list-style-type: none"><li>• Nama Dagang</li><li>• Nama Jenis</li><li>• Kemasan</li><li>• Jumlah yang diekspor</li><li>• Negara tujuan</li><li>• Nama dan alamat eksportir</li><li>• Nomor pendaftaran</li><li>• Nomor batch/kode produksi</li></ul></li></ul></li></ul></li><li>❖ Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya</li><li>❖ Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir jika eksportir berbeda dengan produsen</li><li>❖ Sertifikat analisa terbaru (masa berlaku satu tahun)</li><li>❖ sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor</li><li>❖ sertifikat 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya ekspor</li><li>❖ sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan statement "organik" e. Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di-Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG)</li><li>❖ Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk</li><li>❖ Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING</li><li>❖ Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36,</li></ul> |
|--|--|--|

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
|    |                                 | <p>1511.90.37 dan 1511.90.39.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sertifikat cara produksi pangan olahan yang baik dari Badan POM 7. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan (BTP) yang mengajukan Certificate of Free Sale</li> <li>❖ Foto kemasan produk ekspor, Jika produk ekspor berbeda dengan produk lokal, pada mkemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk (Indonesia) dan tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor Izin Edar dari Badan POM/Dinas Kesehatan</li> <li>❖ Faktur (invoice)</li> <li>❖ Packing list.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan Permohonan SKE untuk Produk Kosmetika             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan Umum Surat permohonan dalam bentuk permohonan elektronik yang diajukan melalui laman resmi pelayanan SKE BPOM pada <a href="https://ebpom.pom.go.id">https://ebpom.pom.go.id</a></li> </ul> </li> <li>❖ Persyaratan Khusus             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Certificate of Pharmaceutical Product                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)</li> <li>- persetujuan izin edar</li> <li>- komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik,</li> </ul> </li> <li>➢ Certificate of Free Sales                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- persetujuan izin edar</li> <li>- sertifikat CPKB.</li> </ul> </li> <li>➢ Certificate of Health                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persetujuan izin edar</li> <li>- sertifikat CPKB.</li> <li>- sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |   |
|    |                                 | <p>1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia National Single Windows untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password)</p>   |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKE</p> <p>3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a></p>  |
| 3                          | Jangka Waktu Pelayanan 5 Jam  |
| 4                          | Biaya/Tarif RP. 50.000,-  |
| 5                          | <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung (Kantor Loka POM di Kab. Bungo, Jl. Rang Kayo Hitam, Cadika, Kecamatan Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Prov. Jambi)</li> <li>2. Telepon (0748 3215120)</li> <li>3. Subsite (<a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a>)</li> <li>4. Email (<a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a>)</li> <li>5. Whatsapp (0813 4000 0130)</li> <li>6. Tiktok (Loka POM di Kabupaten Bungo)</li> <li>7. Facebook (Loka POM di Kabupaten Bungo)</li> <li>8. Instagram (<a href="https://www.instagram.com/bpom.bungo">bpom.bungo</a>)</li> <li>9. Twitter (<a href="https://twitter.com/bpom.bungo">@bpom.bungo</a>)</li> <li>10. Hotline (0812 9994 5600 (Pengaduan Masyarakat terkait Penyalahgunaan Wewenang oleh petugas)</li> <li>11. Aplikasi (Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)</li> <li>12. Halo BPOM (1500533)</li> <li>13. Mal Pelayanan Publik (Jl. H. Hanafie, Pasar Bawah dan Jl. Jenderal Sudirman No.KM, RW.02, Pematang Kandis, Kec. Bangko, Kab. Merangin)</li> <li>14. Website SP4N-LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> SP4N-LAPOR! (1708 )<br/>Aplikasi SP4N-LAPOR! (SP4N-LAPOR!)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (021 84304046)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (021 84304048)<br/>Telepon SP4N-LAPOR! (0822 1126 7771)</li> <li>15. Kotak Saran dan Pengaduan</li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN LAYANAN</b> |   |
| 1                          | <p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha</li> </ol>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>Terintegrasi secara Elektronik;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li><li>9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;</li><li>10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li><li>11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 75 Tahun 2018 tentang Angka Pengenal Importir;</li><li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li><li>12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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;</li><li>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi</li></ol> |
|--|--|---|

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>   |
| 2 | Sarana Prasarana/ fasilitas                          | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana khusus bagi kelompok rentan maupun pelanggan umum, antara lain sbb:</p> <p>r. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</p> <p>s. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</p> <p>t. Fasilitas front office;</p> <p>u. Fasilitas front office untuk kelompok rentan;</p> <p>v. Kursi roda/tongkat/kruk;</p> <p>w. Sistem antrian</p> <p>x. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</p> <p>y. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</p> <p>z. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</p> <p>aa. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan;</p> <p>bb. Charging box;</p> <p>cc. Toilet</p> <p>dd. Free Wifi;</p> <p>ee. Area bermain anak</p> <p>ff. Ruang laktasi</p> <p>gg. Kotak saran</p> <p>hh. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan Online</p> <p>Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</p> |
| 3 | Jumlah Pelaksana                                     | Pelaksana Layanan 3 (tiga) orang   |
| 4 | Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, e-registrasi obat dan makanan, sertifikasi SKE.</li> </ol>  |
| 5 | Pengawasan Internal                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>5. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ol>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                                    | <p>- Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Bungo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenis pelayanan;</li> </ul>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• waktu penyelesaian;</li><li>• biaya/tarif;</li><li>• produk layanan.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Waktu penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali;</li><li>- Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li><li>- Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li></ul>  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Bungo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</li><li>2. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV</li></ol>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Penyelenggara             | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li><li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li><li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap triwulan.</li><li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kab. Bungo setiap triwulan;</li><li>- Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Bungo dilaksanakan setiap tahun;</li><li>- Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>- Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Loka POM di kabupaten Bungo setiap triwulan.</li></ul></li></ol> |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DIKABUPATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

LAMPIRAN IX

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

NOMOR HK.02.02.5C.03.25.13 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BUNGO

STANDAR PELAYANAN  
LOKA POM DI KABUPATEN BUNGO  
UNIT LAYANAN PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI MASYARAKAT

| No.                 | Komponen                        | Uraian   |
|---------------------|---------------------------------|--|
| Penyampaian Layanan |                                 |  |
| 1.                  | Persyaratan                     | a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/whatsapp/email, alamat, pekerjaan).<br>b. Identitas produk yang diadukan (untuk pengaduan masyarakat).<br>c. Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).   |
| 2.                  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya.<br>b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja:<br>1) Senin-Kamis : 08.30-16.00 WIB<br>2) Jumat : 08.30-15.30 WIB<br>c. Permintaan informasi <i>extra time</i> (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo dilaksanakan dalam:<br>1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber.<br>2) Lapak POM Sapakat<br>3) Penyebaran Informasi saat <i>Car Free Day</i> (CFD)<br>4) Layanan pameran, komunikasi informasi edukasi (KIE), dan pengawasan takjil.<br>5) Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.<br>d. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.<br>e. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.<br>f. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. |

| No. | Komponen  | Uraian   |
|-----|---|--|
|     | Pemohon   | Loka POM di Kabupaten Bungo  |
|     | <div data-bbox="423 331 704 625" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui:<br/>                     1. Tatap muka<br/>                     2. Whatsapp<br/>                     3. Email<br/>                     4. Telepon<br/>                     5. Media sosial<br/>                     6. Aplikasi Lapor                 </div> | <div data-bbox="423 413 1382 1515"> <pre>                     graph TD                         A[Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan] --&gt; B{Klarifikasi Data}                         B -- Tidak lengkap --&gt; C[Melengkapi Data]                         C --&gt; A                         B -- Lengkap --&gt; D{Perumusan Jawaban/Informasi}                         D -- Memerlukan rujukan --&gt; E[Rujukan ke Unit Terkait]                         E -- Jawaban rujukan --&gt; D                         D -- Informasi tersedia --&gt; F[Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui:<br/>1. Tatap muka<br/>2. Whatsapp<br/>3. Email<br/>4. Telepon<br/>5. Media sosial<br/>6. Aplikasi Lapor]                         F --&gt; G[Memperoleh Informasi]                     </pre> </div> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan  | 1) Tindak Lanjut Layanan Informasi yang Tersedia<br>a) Melalui tatap muka, telepon, <i>Short Messagin Services</i> (SMS), Whatsapp, Email/Website, Media Sosial: 1 Hari Kerja.<br>b) Melalui Surat dan Faksimili: 7 Hari Kerja.<br>2) Tindak lanjut layanan informasi belum tersedia dan/atau memerlukan rujukan. Melalui Telepon <i>Short Messaging Servicess</i> (SMS), Whatsapp, Email/Website, Tatap Muka, Media Sosial, Surat, Faksimili ( 6 Hari Kerja dan dapat di perpanjang hingga 14 hari Kerja dengan pemberitahuan).<br>3) Tindak Lanjut Layanan Pengaduan Melalui Telepon, SMS, Whatsapp, Email/Website, Tatap Muka, Media Sosial, Surat, Faksimili.  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 5 hari kerja untuk pengaduan yang bersifat normatif</li> <li>b) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan.</li> <li>c) 60 hari kerja untuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan.</li> </ul>  |
| 4. | Biaya/Tarif  | Tidak dipungut biaya/gratis.   |
| 5. | Produk Pelayanan                                   | Produk pelayanan berupa informasi dan/atau tindak lanjut pengaduan.  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo. <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Bungo melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Bungo melalui email <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a> atau melalui SP4N Lapor <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ul> <p>b. Penanganan 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</p> |

|                     |             |   |
|---------------------|-------------|---|
|                     |             | penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.  |
| PENGELOLAAN LAYANAN |             |   |
| 1.                  | Dasar Hukum | <p>a. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>b. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>c. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>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;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. 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>k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan</p> |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           |   | <p>Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>n. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM.</p> <p style="text-align: right;">o.</p>  |
| <p>2.</p> | <p>Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> | <p>Loka POM di Kabupaten Bungo menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li> <li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li> <li>c. Fasilitas <i>front office</i>;</li> <li>d. fasilitas <i>front office</i> untuk kelompok rentan;</li> <li>e. Kursi roda/tongkat/kruk;</li> <li>f. Sistem antrian;</li> <li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li> <li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan;</li> <li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</li> <li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan;</li> <li>k. Air minum, teh, dan kopi gratis untuk pelanggan;</li> <li>l. <i>Charging Box</i></li> <li>m. Toilet</li> <li>n. Free wifi</li> <li>o. Area bermain anak;</li> <li>p. Mushola;</li> <li>q. Ruang laktasi;</li> <li>r. Kotak saran;</li> <li>s. Perangkat survei kepuasan pelanggan online;</li> <li>t. Tanda pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</li> </ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>Tatap Muka :</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p> <p>Diluar Jam Kerja :</p> <p>Pelayanan (CFD atau Lapak POM Sapakat (Saat Diluar Jam Pelayanan)</p> <p>Jadwal Pelayanan Online</p> <p>Whatsapp :</p> <p>Senin-Minggu 24 Jam</p> |

|           |                             |  |
|-----------|-----------------------------|--|
|           |                             | <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Alamat : Jalan Rang Kayo Hitam, Candika, Kec. Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi</p> <p>Telepon : (0748) 3215120</p> <p>Whatsapp : 0821 8040 0501</p> <p>Website : <a href="http://bungo.pom.go.id">bungo.pom.go.id</a></p> <p>Email : <a href="mailto:loka_bungo@pom.go.id">loka_bungo@pom.go.id</a></p> <p>Tiktok : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>Youtube : Loka POM di Kabupaten Bungo</p> <p>SP4N LAPOR! : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></p>   |
| <p>3.</p> | <p>Kompetensi Pelaksana</p> | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka POM di Kabupaten Bungo.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>2) Cermat;</li> <li>3) Santun dan ramah;</li> <li>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>5) Profesional;</li> <li>6) Tidak mempersulit;</li> <li>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;</li> <li>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>              |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Bungo, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan public dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>   |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN PATEN BUNGO,



Pernanda Sapryanoki, S.Farm, Apt

