

# STANDAR PELAYANAN

## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

# 2024



KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA TANJUNGPINANG  
NOMOR : HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

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

Mengingat :

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

- Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
  7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - b. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP-CPPOB);
  - c. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (SPA-CPKB);
  - d. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
  - e. Rekomendasi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Bertahap;
  - f. Penilaian Pemenuhan Persyaratan PBF Dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB).
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang Nomor OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 tentang Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

## LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
 NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

### STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pemohon (nama, jenis kelamin, alamat, nomor telepon/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal lainnya jika diperlukan).</li> <li>- Informasi lengkap produk (misal: foto produk) dan/atau alamat sarana yang diadakan.</li> <li>- Tujuan permintaan informasi atau pengaduan.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/ Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja di hari Senin sampai Kamis pukul 08.00-16.30 WIB dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Permintaan layanan pada Mal Pelayanan Publik dilayani setiap hari Rabu pukul 08.00-16.00 WIB. Waktu istirahat tetap dilayani oleh petugas pelayanan publik yang bergiliran. Permintaan informasi secara langsung hanya dapat diberikan berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka, dan dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran, layanan KIE dan pengawasan takjil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima layanan mengajukan permintaan informasi/pengaduan</li> <li>- Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</li> <li>- Informasi dan Tindak Lanjut diberikan kepada pelanggan melalui media yang sesuai.</li> </ul>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui tatap muka, telepon, short messaging services (SMS), email, website/ subsite, media sosial, WhatsApp, Aplikasi Halo BPOM: 2 hari kerja; dan</li> <li>- Melalui surat: 7 hari kerja</li> </ul> <p>b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan yang bersifat normatif maksimal 5 HK;</li> <li>- Pengaduan yang tidak memerlukan tindak lanjut lapangan maksimal 14 HK;</li> <li>- Pengaduan yang memerlukan tindak lanjut lapangan maksimal 60 HK.</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <p>1. Tatap Muka :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> <p>2. Pelayanan Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Telepon : 0771 4446168</li> <li>● Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>● SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>● X : @bpomtjgpinang</li> <li>● Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> <li>● TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>● Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>● Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>● Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>● Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> <p>3. Saran dan Masukan / Apresiasi :</p> <p>Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. 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>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar</li> </ol>

		<p>Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>16. 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;</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu);</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi pelayanan</li> <li>4. Meja pelayanan</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Print/ Fotocopy gratis</li> </ol>

		<p>8. Internet/<i>free wifi</i></p> <p>9. Printer</p> <p>10. Kotak saran</p> <p>11. Telepon</p> <p>12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital)</p> <p>13. Televisi</p> <p>14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;</p> <p>15. Toilet Pria dan Wanita</p> <p>16. Wastafel</p> <p>17. <i>Leaflet</i> / brosur / <i>booklet</i> informasi obat dan makanan</p> <p>18. Bahan promosi/produk informasi</p> <p>19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan</p> <p>20. Tempat parkir motor dan mobil</p> <p>21. Tempat Penitipan Helm</p> <p>22. Lemari buku bacaan</p> <p>23. Perlengkapan ATK</p> <p>24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik.</p> <p>b. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM.</p> <p>c. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.</p> <p>e. Berpenampilan rapi dan santun.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;</p> <p>4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;</p> <p>5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan</p> <p>6. Dilakukan absensi kehadiran.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana layanan informasi dan pengaduan masyarakat sebanyak 7 (Tujuh) orang dengan pembagian Petugas Piket Pelayanan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka di Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik di setiap Hari Rabu.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis pelayanan;</li> <li>- Waktu penyelesaian;</li> <li>- Produk layanan.</li> </ul> </li> <li>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</li> <li>3. Identitas pemohon/konsumen atas permohonan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya.</li> <li>4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>5. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>6. 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. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala.</li> <li>2. Rapat tinjauan manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</li><li>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</li></ol>
--	--	---

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

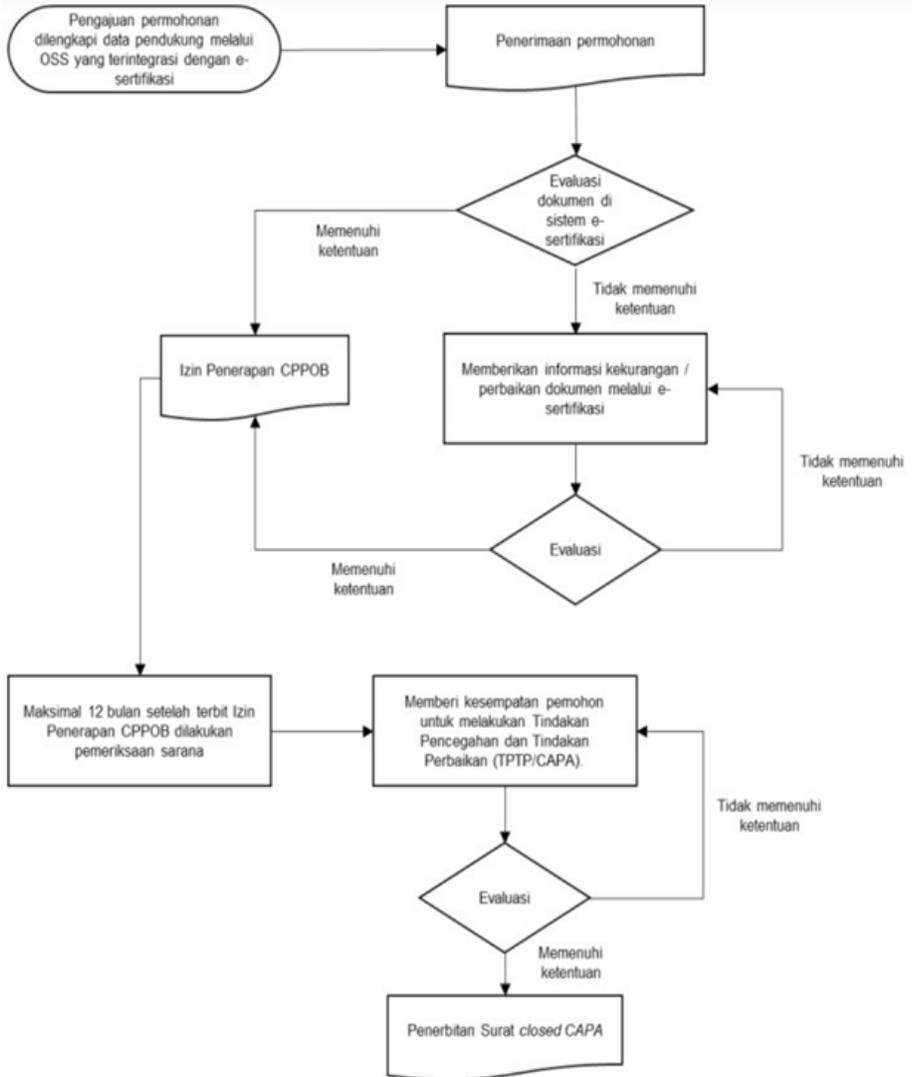
LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
 NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN  
 SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK  
 (IP-CPPOB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif</p> <p>Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a></p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB beserta lampirannya;</li> <li>2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi;</li> <li>3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Risiko sedang);</li> <li>4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan;</li> <li>5. Peta lokasi sarana;</li> <li>6. Tata letak (layout) sarana;</li> <li>7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / repacking (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / repacking);</li> <li>8. Skema dan penjelasan proses produksi;</li> <li>9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.</li> <li>10. 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 non pangan;</li> <li>f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi;</li> <li>g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out);</p> <p>i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran;</p> <p>j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).</p>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Login ke akun OSS : <a href="https://ui-login.oss.go.id/login">https://ui-login.oss.go.id/login</a></li> <li>2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru</li> <li>3. Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU</li> <li>4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU</li> <li>5. Ceklist Izin penerapan CPPOB, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha</li> <li>6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi <a href="https://e-sertifikasi.pom.go.id/">https://e-sertifikasi.pom.go.id/</a></li> <li>7. Lengkapi dokumen persyaratan dan klik kirim permohonan</li> </ol> <pre> graph TD     A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}     C -- Memenuhi ketentuan --&gt; D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]     D --&gt; E[Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM]     C -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; F[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.]     F --&gt; G{Evaluasi}     G -- Memenuhi ketentuan --&gt; H[Penerbitan Surat closed CAPA]     H --&gt; E     G -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; F   </pre>

		<p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Login ke akun OSS : <a href="https://ui-login.oss.go.id/login">https://ui-login.oss.go.id/login</a></li> <li>2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru</li> <li>3. Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU</li> <li>4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU</li> <li>5. Ceklist Izin penerapan CPPOB, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha</li> <li>6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi <a href="https://e-sertifikasi.pom.go.id/">https://e-sertifikasi.pom.go.id/</a></li> <li>7. Lengkapi dokumen persyaratan dan klik kirim permohonan</li> </ol> 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> <p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis

		<i>*tarif dapat berubah sesuai dengan peraturan yang berlaku</i>
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id;</p> <p>b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa:</p> <p>1) Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id;</p> <p>2) Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB).</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <p>1. Tatap Muka :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> <p>2. Pelayanan Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : 0771 4446168</li> <li>• Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>• SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>• X : @bpomtjgpinang</li> <li>• Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> <li>• TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>• Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>)</li> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> <p>3. Saran dan Masukan / Apresiasi :</p>

		Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</li> <li>12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</li> <li>13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</li> <li>14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;</li> <li>15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;</li> <li>17. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</li> <li>19. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</li> <li>20. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>21. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</li> <li>22. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</li> <li>23. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</li> <li>24. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</li> <li>25. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada</li> </ol>

		<p>Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>26. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</p> <p>28. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</p> <p>29. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>30. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang</p> <p>31. Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</p> <p>32. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu);</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi pelayanan</li> <li>4. Meja pelayanan</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Print/ Fotocopy gratis</li> <li>8. Internet/<i>free wifi</i></li> <li>9. Printer</li> <li>10. Kotak saran</li> <li>11. Telepon</li> <li>12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital)</li> <li>13. Televisi</li> <li>14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;</li> <li>15. Toilet Pria dan Wanita</li> <li>16. Wastafel</li> <li>17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan</li> <li>18. Bahan promosi/produk informasi</li> <li>19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan</li> <li>20. Tempat parkir motor dan mobil</li> <li>21. Tempat Penitipan Helm</li> <li>22. Lemari buku bacaan</li> </ol>

		<p>23. Perlengkapan ATK</p> <p>24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;</p> <p>4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;</p> <p>5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan</p> <p>6. Dilakukan absensi kehadiran.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>1) Jenis pelayanan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian;</p> <p>3) Produk layanan.</p> <p>b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala.</li><li>2. Rapat tinjauan manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li><li>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</li><li>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</li></ol>
----	--------------------------------	--

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA  
YANG BAIK (SPA CPKB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB:</p> <p>Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB;</p> <p>b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A;</li><li>2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B;</li></ol> <p>2. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika;</li><li>b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A;</li><li>d. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker.</li></ol>

		<p>3. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika;</li> <li>b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li> <li>c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B;</li> <li>d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku usaha mengakses <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></li> <li>2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU.</li> <li>3. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU.</li> <li>4. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan</li> <li>5. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B.</li> <li>6. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut.</li> <li>7. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf.</li> <li>8. Setelah dokumen dilengkapi sesuai dengan persyaratan, klik tombol lanjut</li> <li>9. Status permohonan tertera “Menunggu Verifikasi Persyaratan”.</li> <li>10. Loka POM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana.</li> </ol>

		<p>11. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, Loka POM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Tambahan data berupa perbaikan terhadap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau</li> <li>• ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana.</li> </ul> <p>12. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.</p> <p>13. Konfirmasi ke UPT BPOM (Loka POM di Kota Tanjungpinang) terkait jadwal pemeriksaan sarana sehubungan dengan permohonan yang telah diajukan.</p> <p>14. Setelah hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Loka POM di Tanjungpinang dan status permohonan sudah menjadi “Disetujui” maka Perizinan Berusaha sudah terbit.</p> <p>15. Klik tombol Cetak Perizinan Berusaha UMKU.</p> <p>16. Selanjutnya Lampiran Perizinan Berusaha UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B dapat dilihat, diunduh dan dicetak.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</li> <li>2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan;</li> <li>3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;</li> <li>4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ GRATIS

5.	Produk Pelayanan	Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan A/B.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <p>1. Tatap Muka :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> <p>2. Pelayanan Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : 0771 4446168</li> <li>• Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>• SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>• X : @bpomtjgpinang</li> <li>• Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> <li>• TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>• Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>)</li> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> <p>3. Saran dan Masukan / Apresiasi :</p> <p>Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>

#### PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> </ol>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemar dalam Kosmetika;</li> <li>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li> <li>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</li> <li>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li> <li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</li> <li>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu);</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi pelayanan</li> <li>4. Meja pelayanan</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Print/ Fotocopy gratis</li> <li>8. Internet/<i>free wifi</i></li> <li>9. Printer</li> <li>10. Kotak saran</li> <li>11. Telepon</li> <li>12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital)</li> <li>13. Televisi</li> <li>14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;</li> <li>15. Toilet Pria dan Wanita</li> </ol>

		<p>16. Wastafel</p> <p>17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan</p> <p>18. Bahan promosi/produk informasi</p> <p>19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan</p> <p>20. Tempat parkir motor dan mobil</p> <p>21. Tempat Penitipan Helm</p> <p>22. Lemari buku bacaan</p> <p>23. Perlengkapan ATK</p> <p>24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;</p> <p>4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;</p> <p>5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan Dilakukan absensi kehadiran.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>1) Jenis pelayanan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian;</p> <p>3) Produk layanan.</p> <p>b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat,</p>

		<p>mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala.</li> <li>2. Rapat tinjauan manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</li> </ol>

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pemohon Notifikasi untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, harus menyampaikan permohonan pemeriksaan sarana kepada Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang.</p> <p>2. Permohonan untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika;</li> <li>b. pemohon Notifikasi harus memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; pemohon Notifikasi harus memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika;</li> <li>• catatan persediaan/kartu stok Kosmetika;</li> <li>• prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan;</li> <li>• prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan</li> <li>• prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.</li> <li>• pemohon Notifikasi harus memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>1. Pelaku usaha mengakses <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a></p> <p>2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha</p> <p>3. Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU</p>

		<p>4. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU</p> <p>5. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan</p> <p>6. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</p> <p>7. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut</p> <p>8. Lengkapi persyaratan pada Formulir, donwload template formulir data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan pada formulir dengan format pdf.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja dihitung sejak permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai</p> <p>2. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan Loka POM di Kota Tanjungpinang menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika untuk disampaikan kepada Importir atau Usaha Perorangan/ badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia dengan tembusan kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik paling lama 5 (lima) Hari Kerja</p> <p>3. tidak memenuhi ketentuan : BPOM di menyampaikan permintaan tindakan perbaikan terhadap CAPA paling lama 5 (lima) Hari Kerja</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> </li> <li>2. Pelayanan Online : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : 0771 4446168</li> <li>• Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>• SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>• X : @bpomtjgpinang</li> <li>• Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> <li>• TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>• Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>)</li> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> </li> <li>3. Saran dan Masukan / Apresiasi : <p>Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat</p> <p>Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p> </li> </ol>
----	---	--

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu);</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi pelayanan</li> <li>4. Meja pelayanan</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Print/ Fotocopy gratis</li> <li>8. Internet/<i>free wifi</i></li> <li>9. Printer</li> <li>10. Kotak saran</li> <li>11. Telepon</li> <li>12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital)</li> <li>13. Televisi</li> <li>14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;</li> <li>15. Toilet Pria dan Wanita</li> <li>16. Wastafel</li> <li>17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan</li> <li>18. Bahan promosi/produk informasi</li> <li>19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan</li> <li>20. Tempat parkir motor dan mobil</li> <li>21. Tempat Penitipan Helm</li> <li>22. Lemari buku bacaan</li> <li>23. Perlengkapan ATK</li> <li>24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau</li> <li>b. Sarjana lainnya: atau</li> </ol> </li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan</li> </ol>

		<p>terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik</p> <p>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</p> <p>4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM</p> <p>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</p> <p>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</p> <p>7. Memiliki kemampuan kerjasama tim</p> <p>8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</p> <p>9. Berpenampilan rapi dan santun</p> <p>10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan Dilakukan absensi kehadiran.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis pelayanan;</li> <li>- Waktu penyelesaian;</li> <li>- Produk layanan.</li> </ul> <p>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>3. Identitas pemohon/konsumen atas permohonan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya.</p> <p>4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan</p>

		<p>pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel</p> <p>berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>5. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>6. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala.</p> <p>2. Rapat tinjauan manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</p>

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan</li> <li>- Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id</li> </ul> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>1. Login ke akun OSS : <a href="https://ui-login.oss.go.id/login">https://ui-login.oss.go.id/login</a></p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru</li> <li>3. Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU</li> <li>4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU</li> <li>5. Ceklist Izin Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha</li> <li>6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id</li> <li>7. Klik permohonan “Bertahap”</li> <li>8. Input data yang diperlukan</li> <li>9. Upload dokumen persyaratan</li> <li>10. Kirim permohonan dengan klik kirim</li> <li>11. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas evaluator</li> <li>12. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi</li> <li>13. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai</li> <li>14. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen</li> <li>15. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas melakukan pemeriksaan sarana produksi. Aspek CPOTB yang diperiksa : <ul style="list-style-type: none"> <li>• UMOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene</li> <li>• UMOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Dokumentasi</li> <li>• UKOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene, Dokumentasi</li> <li>• UKOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Manajemen Mutu, Produksi, Pengawasan Mutu, Cara Penyimpanan dan Pengiriman</li> <li>• UKOT Tahap 3 : Verifikasi Tahap 2, Personalia, Bangunan Fasilitas dan Peralatan, Penanganan Keluhan terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian, Inspeksi Diri.</li> </ul> </li> <li>16. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai melalui sistem <a href="https://e-sertifikasi.pom.go.id/">https://e-sertifikasi.pom.go.id/</a></li> </ol>
--	--	--

		<p>17. Petugas melakukan evaluasi laporan tindakan perbaikan tindakan pencegahan</p> <p>18. Petugas menyusun surat hasil evaluasi Tindakan Perbaikan Tindakan Pencegahan dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi</p> <p>19. Jika tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai, petugas menyusun rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi</p> <p>20. Ketua Tim melakukan verifikasi hasil evaluasi serta mengirim hasil evaluasi dan pemeriksaan kepada Kepala Loka</p> <p>21. Kepala Loka melakukan verifikasi untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Obat Tradisional untuk dilakukan verifikasi akhir dan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap</p> <p>2. Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 55 (lima puluh lima) hari kerja sejak diterbitkan surat rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> </li> <li>2. Pelayanan Online : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon : 0771 4446168</li> <li>• Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>• SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>• X : @bpomtjgpinang</li> <li>• Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> <li>• TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>• Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>)</li> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> </li> <li>3. Saran dan Masukan / Apresiasi : <p>Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat</p> <p>Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p> </li> </ol>
----	---	--

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>11. 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>12. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li> <li>15. 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>16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>17. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, <i>hand sanitizer</i>, dan tisu);</li> <li>2. Tempat pengaduan tatap muka;</li> <li>3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan;</li> <li>4. Meja pelayanan;</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses;</li> <li>6. Area bermain anak;</li> <li>7. Ruang laktasi;</li> <li>8. Mushola;</li> </ol>

		<p>9. Sistem antrian;  10. Kotak saran;  11. Komputer dengan <i>printer</i> dan mesin <i>foto copy</i>;  12. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan;  13. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan;  14. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambut, serta <i>guiding block</i>;  15. Ruang tunggu khusus kelompok rentan;  16. Kursi roda dan tongkat kaki empat;  17. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar;  18. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan;  19. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;  20. WiFi gratis;  21. <i>Charging Station</i>;  22. Perlengkapan ATK;  23. Perpustakaan/ buku bacaan;  24. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan;  25. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i>; dan  26. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;  2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; dan  3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;  2. Dilaksanakan secara kontinu;  3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;  4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;  5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan  6. Dilakukan absensi kehadiran.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	5 (Lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>1) Jenis pelayanan;  2) Waktu penyelesaian;  3) Produk layanan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;\</li> <li>4. 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 Kota Baubau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;</li> <li>2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> </ol>

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN VI

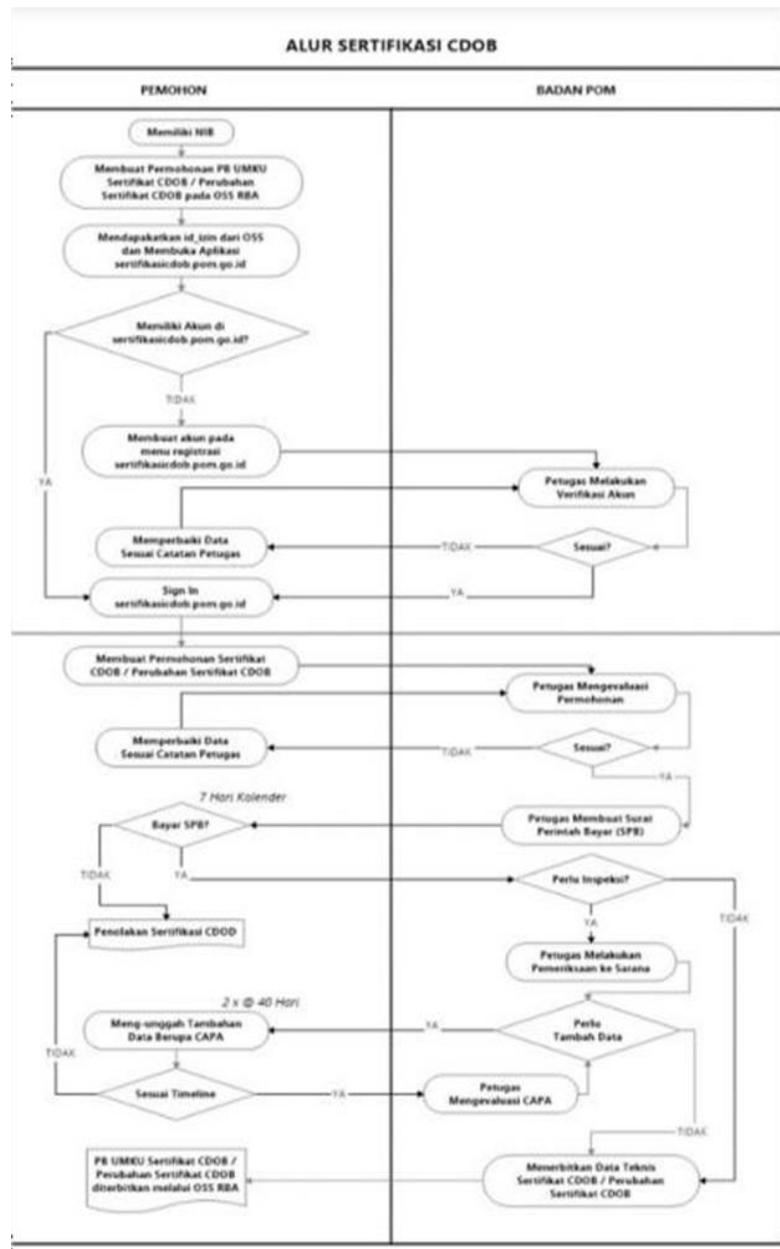
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
 NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN  
 PENILAIAN PEMENUHAN PERSYARATAN PBF DALAM RANGKA SERTIFIKASI  
 CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Dokumen :</p> <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/perengkapan terakreditasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</li> <li>8) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</li> </ol> <p>B. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</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 layout 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>1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;</li> </ol>

- 2) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;
- 3) Dokumen inspeksi diri;
- 4) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur



1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA;
2. OSS RBA menerbitkan id\_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id;
3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar;
4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF;</li> <li>2) Petugas BPOM melakukan verifikasi akun;</li> <li>3) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar</li> <li>4) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar.</li> <li>5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi <a href="http://cdob.pom.go.id">cdob.pom.go.id</a>;</li> <li>6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB;</li> <li>7. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan;</li> <li>8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;</li> <li>2) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja.</li> </ol> </li> <li>9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;</li> <li>10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB;</li> <li>11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;</li> <li>12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan (PSK) pada PBF dimaksud.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana paling lama 10 (Sepuluh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan disupervisikan oleh Direktorat Pengawasan distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika Psikotropika dan Prekursor ke UPT</li> <li>b. Timeline proses Sertifikasi CDOB adalah 49 Hari Kerja. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme <i>clock on clock off</i>.</li> </ol>

4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pedagang Besar Farmasi (PBF): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyalur vaksin dan produk biologi lainnya Per Sertifikat Rp 7.000.000,00</li> <li>b. Penyalur narkotika Per Sertifikat Rp 7.000.000,00</li> <li>c. Penyalur obat selain huruf a dan huruf b Per Sertifikat Rp 7.000.000,00</li> <li>d. Penyalur bahan obat Per Sertifikat Rp 7.000.000,00</li> </ol> </li> <li>2. Perubahan Sertifikasi CDOB Karena Perubahan Administrasi (perubahan nama badan hukum dan/ atau alamat dengan lokasi yang sama) Per Sertifikat Rp 500.000,00</li> <li>3. Perpanjangan Sertifikat CDOB (setiap 5 tahun) Per Sertifikat Rp 7.000.000,00</li> <li>4. Penambahan Kantor dan/ atau Gudang Per Sertifikat Rp 5.000.000,00</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan PBF dan Evaluasi <i>Corrective Action Preventive Action</i> (CAPA) dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123.</li> <li>- Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.</li> </ul> </li> <li>2. Pelayanan Online : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Telepon : 0771 4446168</li> <li>● Email : <a href="mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id">loka_tanjungpinang@pom.go.id</a></li> <li>● SMS / WhatsApp: 0812 9058 6008</li> <li>● X : @bpomtjgpinang</li> <li>● Instagram : @bpom.tanjungpinang</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• TikTok : bpom.tanjungpinang</li> <li>• Facebook : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Youtube : Loka POM di Tanjungpinang</li> <li>• Subsite : <a href="https://tanjungpinang.pom.go.id/">https://tanjungpinang.pom.go.id/</a></li> <li>• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id</li> <li>• Halo BPOM 1500533</li> </ul> <p>3. Saran dan Masukan / Apresiasi :</p> <p>Disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat</p> <p>Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>UU No 5 Tahun 1997</u> tentang Psikotropika</li> <li>2. <u>UU No 7 Tahun 1997</u> tentang Pengesahan <i>United Nations Convention Against Illicit Traffic Narcotic Drugs And Psychotropic Substance</i>, 1988 (Konvensi PBB tentang Pemberantasan Peredaran Gelap Narkotik Dan Psikotropika)</li> <li>3. <u>UU No 35 Tahun 2009</u> tentang Narkotika</li> <li>4. <u>UU No 11 Tahun 2020</u> tentang Cipta Kerja sebagaimana telah diubah dengan <u>Perpu No 2 Tahun 2022</u></li> <li>5. <u>UU No. 6 Tahun 2023</u> tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang</li> <li>6. <u>UU No 17 Tahun 2023</u> tentang Kesehatan</li> <li>7. <u>PP No 72 Tahun 1998</u> tentang Pengamanan Sediaan Farmasi Dan Alat Kesehatan</li> <li>8. <u>PP No 51 Tahun 2009</u> tentang Pekerjaan Kefarmasian</li> <li>9. <u>PP No 44 Tahun 2010</u> tentang Prekursor</li> <li>10. <u>PP No 40 Tahun 2013</u> tentang Pelaksanaan UU No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>11. <u>PP No 5 Tahun 2021</u> tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (<u>Lampiran I</u>, <u>Lampiran II</u>, <u>Lampiran III</u> dan <u>Lampiran IV</u>)</li> <li>12. <u>PerBPOM No 9 Tahun 2019</u> tentang PEDOMAN TEKNIS CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK</li> <li>13. <u>PerBPOM No 10 Tahun 2019</u> tentang Pedoman Pengelolaan Obat - Obat Tertentu Yang Sering Disalahgunakan</li> <li>14. <u>PerBPOM No 14 Tahun 2019</u> tentang Penarikan dan Pemusnahan Obat Yang Tidak Memenuhi</li> </ol>
----	-------------	--

		<p>Standar dan/atau Persyaratan Keamanan, Khasiat, Mutu, dan Label sebagaimana telah diubah dengan <u>PerBPOM No 14 Tahun 2022</u></p> <p>15. <u>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</u></p> <p>16. <u>PerBPOM No 8 Tahun 2020</u> tentang Pengawasan Obat dan Makanan Yang Diedarkan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan <u>PerBPOM No 32 Tahun 2020</u></p> <p>17. <u>PerBPOM No 33 Tahun 2018</u> tentang Penerapan 2D Barcode Dalam Pengawasan Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan <u>PerBPOM No 22 Tahun 2022</u></p> <p>18. <u>KEPKABPOM No 4 Tahun 2022</u> tentang Perubahan Keempat Atas <u>KEPKABPOM No HK.02.02.1.2.11.20.1126 Tahun 2020</u> tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Persetujuan Penggunaan Darurat (<i>Emergency Use Authorization</i>)</p> <p>19. <u>KepKaBPOM No. 295 Tahun 2022</u> tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pengawasan Obat dan Bahan Obat Fasilitas Distribusi, Fasilitas Pelayanan Kefarmasian dan Fasilitas Khusus Lainnya.</p> <p>20. <u>KepKaBPOM No. 284 Tahun 2023</u> tentang Penahapan Pelaksanaan Pelaporan Pengelolaan Obat dengan 2D Barcode Metode Otentifikasi oleh Fasilitas Distribusi dan Fasilitas Pelayanan Kefarmasian</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu);</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Kursi pelayanan</li> <li>4. Meja pelayanan</li> <li>5. Standar pelayanan yang mudah diakses</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Print/ Fotocopy gratis</li> <li>8. Internet/<i>free wifi</i></li> <li>9. Printer</li> <li>10. Kotak saran</li> <li>11. Telepon</li> <li>12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital)</li> <li>13. Televisi</li> <li>14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;</li> </ol>

		<p>15. Toilet Pria dan Wanita</p> <p>16. Wastafel</p> <p>17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan</p> <p>18. Bahan promosi/produk informasi</p> <p>19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan</p> <p>20. Tempat parkir motor dan mobil</p> <p>21. Tempat Penitipan Helm</p> <p>22. Lemari buku bacaan</p> <p>23. Perlengkapan ATK</p> <p>24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau</li> <li>b. Sarjana lainnya: atau</li> </ol> </li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik</li> <li>3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Memiliki kemampuan kerjasama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</li> <li>9. Berpenampilan rapi dan santun</li> <li>10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan;</li> <li>4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV;</li> </ol>

		5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan Dilakukan absensi kehadiran.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis pelayanan;</li> <li>- Waktu penyelesaian;</li> <li>- Produk layanan.</li> </ul> </li> <li>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</li> <li>3. Identitas pemohon/konsumen atas permohonan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya.</li> <li>4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>5. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>6. 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. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala.</li> <li>2. Rapat tinjauan manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun;</li><li>5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun</li></ol>
--	--	---

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.13C.11.24.1778 TAHUN 2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

MAKLUMAT PELAYANAN  
LOKA POM DI KOTA TANJUNGPINANG



**MAKLUMAT PELAYANAN**  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG  
NOMOR : PI.06.01.13C.01.24.05

Dengan ini Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang Menyatakan:  
Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tanjungpinang, 02 Januari 2024  
Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang

Irdiansyah, S.H

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H