

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**LOKA POM DI  
KABUPATEN BELU**

**2025**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Belu Tahun 2025 ini dapat terselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan ini dibuat mengacu pada peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Diharapkan Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Belu sekaligus menjadi pedoman bagi petugas pelayanan Loka POM di Kabupaten Belu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Belu.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Standar Pelayanan ini.

Atambua, 18 Juli 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu



Ferdian Dwi Armananto, S.Farm., Apt



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU

Jalan Dr. G.A Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu, Nusa Tenggara Timur  
Telp. ULPK 081331510092  
Email: loka\_belu@pom.go.id ; Website: ww.belu.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN BELU  
NOMOR OT.03.03.11C.07.25.06 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU,

- Menimbang : a. 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 Belu tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu.
- 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 Negara 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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
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);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Belu 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 Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap;
  - c. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
  - d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB);

- e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- f. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Atambua  
pada tanggal 15 Juli 2025

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARMANTO

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
SURAT KEPUTUSAN .....	3
DAFTAR ISI .....	6
BAB I PENDAHULUAN .....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan .....	7
C. Ruang Lingkup.....	7
D. Dasar Hukum .....	8
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN.....	9
A. Jenis Pelayanan.....	9
B. Jadwal Pelayanan .....	9
C. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	11
D. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan.....	11
E. Tempat Pelayanan .....	11
F. Maklumat Pelayanan .....	12
G. Pengawasan Internal .....	12
H. Jaminan Pelayanan.....	12
I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	12
J. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan.....	12
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT .....	14
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat .....	14
B. Pencatatan .....	14
C. Pengelolaan Pengaduan .....	14
BAB IV PENUTUP.....	15
A. Monitoring .....	15
B. Evaluasi .....	15
C. Indikator Evaluasi.....	15
LAMPIRAN I: STANDAR PELAYANAN .....	16
LAMPIRAN II: MAKLUMAT PELAYANAN.....	58

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

### **B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan**

1. Tujuan
  - a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Belu.
  - b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sasaran
  - a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
  - b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Belu sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat umum.
  - c. Loka POM di Kabupaten Belu mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu meliputi:

1. Penyelenggaraan 6 (enam) layanan, yaitu:
  - a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;

- b. Sertifikasi Penuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap;
  - c. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
  - d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB);
  - e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
  - f. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
2. Jaminan pelayanan;
  3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  4. Pengelolaan pengaduan; dan
  5. Evaluasi kinerja.

#### **D. Dasar Hukum**

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 Negara 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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
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);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316).

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### A. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan di Loka POM di Kabupaten Belu :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap;
3. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB);
5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
6. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.

### B. Jadwal Pelayanan

1. Layanan langsung/tatap muka di Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Belu
  - a. Senin-Kamis: pukul 08.00 s/d 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat)
  - b. Jumat: pukul 08.00 s/d 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat)
  - c. Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional
    - Pada kondisi/keadaan tertentu (kejadian luar biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran salam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.
    - Pelayanan sudah terjadwal dan/atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

#### Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka

No	Hari	Jam Pelayanan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV
1.	Senin	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
2.	Selasa	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
3.	Rabu	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
4.	Kamis	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
5.	Jumat	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.00				

### Ketentuan Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

No.	Hari	Seragam
1.	Senin	Seragam warna biru navy, dilengkapi dengan selendang tenun, pin 5S, dan ID card
2.	Selasa	Seragam warna coklat dan khaki, dilengkapi dengan selendang tenun, pin 5S, dan ID card
3.	Rabu	Seragam warna putih dan khaki, dilengkapi dengan selendang tenun, pin 5S, dan ID card
4.	Kamis	Batik BPOM, dilengkapi dengan pin 5S, dan ID card
5.	Jumat	Batik nasional, dilengkapi dengan pin 5S, dan ID card

2. Layanan langsung/tatap muka di Mall Pelayanan Publik (MPP) Timor Atambua Setiap hari Senin pukul 09.00 s/d 15.00 WITA, dengan ketentuan seragam mengikuti ketentuan layanan di ULPK Loka POM di Kabupaten Belu.
3. Layanan tidak langsung/*online* (melalui WhatsApp/Surat/Email/Media sosial/Telefon/Website/Scan Barcode di MPP Malaka)
  - a. Senin-Kamis: pukul 08.00 s/d 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat)
  - b. Jumat: pukul 08.00 s/d 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat)
  - c. Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional
    - Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran salam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.
    - Pelayanan sudah terjadwal dan/atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

### Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tidak Langsung

No	Hari	Jam Pelayanan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV
1.	Senin	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
2.	Selasa	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
3.	Rabu	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
4.	Kamis	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.30				
5.	Jumat	08:00 - 12:00				
		12:00 - 16.00				

4. Pelayanan Publik pada keadaan/kondisi tertentu  
Pada kondisi tertentu seperti pandemi, bencana alam, kejadian luar biasa, dan sebagainya, dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan/surat edaran Kepala Badan POM. Penyampaian pengumuman melalui subsite/media sosial/media lainnya.

### C. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Petugas
1.	<i>Front Office</i>	2
2.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	7
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap	2
4.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2
5.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)	2
6.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2
7.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	2

### D. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki kompetensi pelayanan publik
2. Memahami pengetahuan terkait informasi dan registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Pernah mengikuti pelatihan cara produksi obat tradisional yang baik
5. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur obat tradisional dan suplemen kesehatan
6. Pernah mengikuti pelatihan cara produksi pangan olahan yang baik
7. Memahami dokumen cara distribusi obat yang baik
8. Memiliki kompetensi evaluasi denah bangunan
9. Memiliki kemampuan komunikasi aktif
10. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial

### E. Tempat Pelayanan

1. Pelayanan Langsung/Tatap Muka
  - a. Loka POM di Kabupaten Belu (Senin – Jumat)  
Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kabupaten Belu
  - b. MPP Timor-Atambua (setiap hari Senin)  
Jl. Basuki Rahmat No. 2, Atambua, Kec. Kota Atambua, Kabupaten Belu
2. Pelayanan Tidak Langsung/*Online*
  - a. Email  
[bpombelu@gmail.com](mailto:bpombelu@gmail.com)  
[loka\\_belu@pom.go.id](mailto:loka_belu@pom.go.id)
  - b. Subsite  
<https://belu.pom.go.id>
  - c. Media Sosial  
WhastApp : 081331510092  
Facebook : Bpom Belu  
Instagram : @bpom.belu

## **F. Maklumat Pelayan**

Maklumat Pelayan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayan. Maklumat Pelayan ditetapkan oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Belu. Maklumat Pelayan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayan yang berlaku di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu. Maklumat Pelayan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam lampiran dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayan Loka POM di Kabupaten Belu.

## **G. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung serta dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan.

## **H. Jaminan Pelayan**

1. Pelayan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:
  - a. jenis pelayan;
  - b. waktu penyelesaian;
  - c. biaya/tarif;
  - d. produk layanan.
2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

## **I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayan**

Pemohon yang mengajukan permohonan pelayan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.

## **J. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayan**

1. Ruang pelayan, kursi pelayan, meja pelayan LPK
2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan

3. Sistem antrean manual
4. *Front office* yang terpisah dari loket pelayanan
5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis
6. *Charging box*
7. *Wifi* dan AC
8. Papan informasi
9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner
10. Subsite
11. Media sosial
12. Kotak saran
13. Televisi dengan *slideshow* terkait standar pelayanan dan informasi lain
14. Komputer dengan *printer* dan fotokopi
15. Alat pemadam kebakaran
16. Toilet
17. Mushola
18. Tempat parkir

## **BAB III**

### **PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu
2. SMS : 081331510092
3. WhatsApp : 081331510092
4. Email : bpombelu@gmail.com
5. Facebook : bpom belu
6. Instagram : bpom.belu
7. Halo BPOM: 1500533
8. Kotak saran
9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu

#### **B. Pencatatan**

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Loka POM di Kabupaten Belu dilakukan pencatatan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.

#### **C. Pengelolaan Pengaduan**

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

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kab. Belu
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Loka POM di Kab. Belu
8. Dokumentasi.

## **BAB IV PENUTUP**

Loka POM di Kabupaten Belu secara terus menerus selalu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari tahun ke tahun ke arah yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan.

### **A. Monitoring**

1. Audit eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali
2. Audit internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali

### **B. Evaluasi**

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali;
3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu;
4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali;
5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

### **C. Indikator Evaluasi**

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



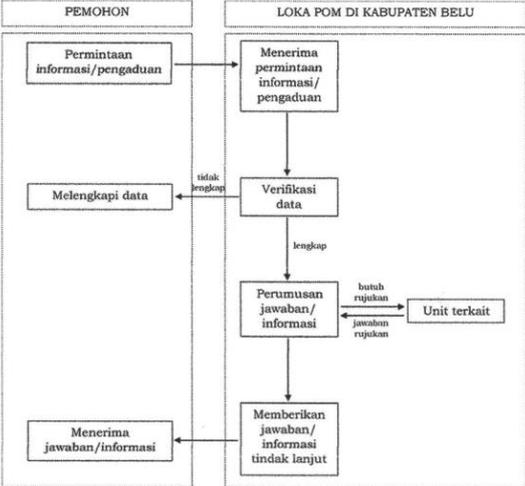
**LAMPIRAN I**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA POM DI KAB. BELU**

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KABUPATEN BELU  
NOMOR OT.03.03.11C.07.25.06 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BELU  
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Identitas pemohon (nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>b. Identitas produk yang diadukan;</p> <p>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon melakukan permintaan informasi/pengaduan sesuai dengan persyaratan secara langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Mall Pelayanan Publik (MPP) Timor-Atambua, atau secara tidak langsung melalui telepon, WhatsApp, email, media sosial, surat, <i>scan barcode</i> yang tersedia di MPP Malaka.</p> <p>b. Petugas menerima permintaan informasi/pengaduan dan melakukan klarifikasi data. Apabila belum lengkap, petugas akan meminta untuk melengkapi.</p> <p>c. Petugas melakukan perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan. Apabila memerlukan rujukan, akan dirujuk ke bagian terkait.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p> 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja                      b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja                      c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikandalam 60 (enam puluh) hari kerja</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban permintaan informasi dan tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu</li> <li>2. SMS : 081331510092</li> <li>3. WhatsApp : 081331510092</li> <li>4. Email : bpombelu@gmail.com</li> <li>5. Facebook : bpom belu</li> <li>6. Instagram : bpom.belu</li> <li>7. Kotak saran</li> <li>8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu</li> <li>9. Halo BPOM : 1500533</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>5. 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;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</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 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>15. 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>16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>17. 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>18. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan</li> <li>3. Sistem antrean manual</li> <li>4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan</li> <li>5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis</li> <li>6. <i>Charging box</i></li> <li>7. <i>Wifi</i> dan AC</li> <li>8. Papan informasi</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner 10. Subsite 11. Media sosial 12. Kotak saran 13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain 14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi 15. Alat pemadam kebakaran 16. Toilet 17. Mushola 18. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i> /penghargaan; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 5. Dilakukan absensi kehadiran 6. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. biaya/tarif; d. produk layanan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.</p> <p>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali;</li> <li>3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu;</li> <li>4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARMANTO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BELU  
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL  
YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap dengan menyiapkan dokumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB berbasis risiko/NIB OSS RBA</li> <li>2. Dokumen mutu; deskripsi produk (yang memuat komposisi)</li> <li>3. Alur proses produksi</li> <li>4. Penjelasan tanggal kedaluwarsa</li> <li>5. Spesifikasi produk</li> <li>6. Label/foto produk</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPOTB secara Bertahap dengan cara: <i>login</i> melalui <a href="https://ui-login.oss.go.id/login">https://ui-login.oss.go.id/login</a> (KBLI 21022)</li> <li>2. Pemohon membuat akun melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP. Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu. <i>Username</i> dan <i>password</i> akan dikirim melalui email maksimal 3x24 jam. Setelah memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>, silakan melengkapi data perusahaan dan seluruh input yang diminta</li> <li>3. Pemohon melakukan <i>entry</i> data secara <i>online</i> melalui <i>subsite</i> <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dengan menyiapkan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan;</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Denah bangunan (Layout) sesuai prinsip CPOTB;</li> <li>c. Dokumen mutu yang memuat persyaratan pemenuhan aspek CPOTB Bertahap;</li> <li>d. Surat pernyataan komitmen. Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari evaluator.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Pembayaran PNB</li> <li>5. Pemeriksaan sarana: 3 (tiga) hari kerja</li> <li>6. Tindak lanjut temuan/pemantauan CAPA (maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja)</li> <li>7. Evaluasi CAPA: maksimal 7 (tujuh) hari kerja</li> <li>8. Penerbitan rekomendasi: 3 (tiga) hari kerja</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan akun perusahaan melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> : 3x24 jam</li> <li>2. Pengajuan rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></li> <li>3. Dokumen dievaluasi: 10 (sepuluh) hari kerja</li> <li>4. Pelaksanaan audit: 2 (dua) hari kerja (dengan perjanjian)</li> <li>5. Tindak lanjut temuan, diterima maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja</li> <li>6. Evaluasi CAPA/Close, setelah CAPA diterima lengkap: maksimal 7 (tujuh) hari kerja</li> <li>7. Penerbitan rekomendasi: 3 (tiga) hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. SMS : 081331510092 3. WhatsApp : 081331510092 4. Email : bpombelu@gmail.com 5. Facebook : bpom belu 6. Instagram : bpom.belu 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu 9. Halo BPOM : 1500533
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan</li> <li>3. Sistem antrean manual</li> <li>4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan</li> <li>5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis</li> <li>6. <i>Charging box</i></li> <li>7. <i>Wifi</i> dan AC</li> <li>8. Papan informasi</li> <li>9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner</li> <li>10. Subsite</li> <li>11. Media sosial</li> <li>12. Kotak saran</li> <li>13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain</li> <li>14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li> <li>15. Alat pemadam kebakaran</li> <li>16. Toilet</li> <li>17. Mushola</li> <li>18. Tempat parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll.</li> <li>2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan/Fungsional pada Kelompok Pemeriksaan</li> <li>3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik</li> <li>4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pelatihan Sejenis yang lain 6. Memiliki Kemampuan Komunikasi Aktif 7. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i> /penghargaan; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 5. Dilakukan absensi kehadiran 6. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan. 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali; 3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu; 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali; 5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARMANANTO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BELU  
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG  
BAIK (IP-CPPOB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dengan menyiapkan dokumen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen NIB berbasis risiko;</li> <li>2. Peta lokasi sarana;</li> <li>3. Denah bangunan;</li> <li>4. Panduan mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB;</li> <li>5. Deskripsi pangan olahan;</li> <li>6. Alur proses produksi beserta penjelasannya</li> <li>7. Label/foto produk</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuat akun melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dengan menyiapkan NIB berbasis RBA dan NPWP. Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu. <i>Username</i> dan <i>password</i> akan dikirim melalui email maksimal 3x24 jam. Setelah memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>, silakan melengkapi data perusahaan dan seluruh input yang diminta</li> <li>2. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPPOB dengan cara: <i>login</i> melalui <a href="https://ui-login.oss.go.id/login">https://ui-login.oss.go.id/login</a> (pastikan KBLI sesuai untuk jenis produk yang diajukan).</li> <li>3. Pemohon melakukan <i>entry</i> data secara <i>online</i> melalui subsite <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dengan menyiapkan dokumen:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan;</li> <li>b. Peta lokasi sarana produksi;</li> <li>c. Denah bangunan (<i>layout</i>);</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN																					
		d. Panduan mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB; e. Deskripsi pangan olahan; f. Alur proses produksi beserta penjelasannya; Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari evaluator.																					
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Evaluasi dokumen oleh evaluator: 15 (lima belas) hari kerja <table border="1" data-bbox="687 757 1243 1211"> <thead> <tr> <th data-bbox="687 757 847 819">Skala Usaha</th> <th data-bbox="847 757 1002 819">Risiko Produk</th> <th data-bbox="1002 757 1243 819">Pendandatanganan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="687 819 847 882">Mikro Kecil</td> <td data-bbox="847 819 1002 882">Rendah</td> <td data-bbox="1002 819 1243 882">Kepala UPT/Komitmen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="687 882 847 987"></td> <td data-bbox="847 882 1002 987">Sedang</td> <td data-bbox="1002 882 1243 987">Kepala UPT/Penilaian Mandiri/Komitmen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="687 987 847 1014"></td> <td data-bbox="847 987 1002 1014">Tinggi</td> <td data-bbox="1002 987 1243 1014">Kepala Badan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="687 1014 847 1077">Menengah</td> <td data-bbox="847 1014 1002 1077">Sedang Rendah</td> <td data-bbox="1002 1014 1243 1077">Deputi</td> </tr> <tr> <td data-bbox="687 1077 847 1142"></td> <td data-bbox="847 1077 1002 1142">Tinggi</td> <td data-bbox="1002 1077 1243 1142">PMR/Kepala Badan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="687 1142 847 1211">Besar</td> <td data-bbox="847 1142 1002 1211">Sedang Rendah</td> <td data-bbox="1002 1142 1243 1211">Full Audit/Kepala Badan</td> </tr> </tbody> </table> Catatan: Audit dilakukan maksimal setelah 1 (satu) tahun. Jika terjadi kasus dapat diaudit sewaktu-waktu.	Skala Usaha	Risiko Produk	Pendandatanganan	Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/Komitmen		Sedang	Kepala UPT/Penilaian Mandiri/Komitmen		Tinggi	Kepala Badan	Menengah	Sedang Rendah	Deputi		Tinggi	PMR/Kepala Badan	Besar	Sedang Rendah	Full Audit/Kepala Badan
Skala Usaha	Risiko Produk	Pendandatanganan																					
Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/Komitmen																					
	Sedang	Kepala UPT/Penilaian Mandiri/Komitmen																					
	Tinggi	Kepala Badan																					
Menengah	Sedang Rendah	Deputi																					
	Tinggi	PMR/Kepala Badan																					
Besar	Sedang Rendah	Full Audit/Kepala Badan																					
4.	Biaya/Tarif	1. Skala Mikro dan Kecil: tidak dipungut biaya/gratis 2. Skala Besar: dikenakan biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai PP No. 32 Tahun 2017. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.																					
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan CPPOB (IP-CPPOB)																					
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui:																					

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu</li> <li>2. SMS : 081331510092</li> <li>3. WhatsApp : 081331510092</li> <li>4. Email : bpombelu@gmail.com</li> <li>5. Facebook : bpom belu</li> <li>6. Instagram : bpom.belu</li> <li>7. Kotak saran</li> <li>8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu</li> <li>9. Halo BPOM : 1500533</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009</li> <li>3. Peraturan Presiden No. 80 tahun 2017</li> <li>4. PerMenPan RB No. 15 Tahun 2014</li> <li>5. PerMenPan RB No. 62 Tahun 2018</li> <li>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 26 Tahun 2017</li> <li>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 27 Tahun 2018</li> <li>8. Peraturan Kepala Badan POM No. 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan</li> <li>9. 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>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li>11. Peraturan Menteri Kesehatan No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik</li><li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK</li><li>2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan</li><li>3. Sistem antrean manual</li><li>4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan</li><li>5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis</li><li>6. <i>Charging box</i></li><li>7. <i>Wifi</i> dan AC</li><li>8. Papan informasi</li><li>9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner</li><li>10. Subsite</li><li>11. Media sosial</li><li>12. Kotak saran</li><li>13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain</li><li>14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li><li>15. Alat pemadam kebakaran</li><li>16. Toilet</li><li>17. Mushola</li><li>18. Tempat parkir</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll.</li><li>2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Fungsional pada Kelompok Substansi Pemeriksaan</li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"><li>3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</li><li>4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Pangan Olahan</li><li>5. Pelatihan sejenis yang lain</li><li>6. Memiliki kemampuan komunikasi aktif</li><li>7. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial</li></ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li><li>2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan.</li></ul>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ul 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></ul></li><li>2. Waktu penyelesaian 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>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.</li><li>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li></ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali; 3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu; 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali; 5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARMANTO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BELU  
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG  
BAIK (CPKB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon mengirimkan surat permohonan Pemeriksaan Sarana Produksi dalam rangka Sertifikasi CPKB dengan melampirkan: 1. NIB berbasis risiko (OSS RBA); 2. Daftar Dokumen Sistem Mutu; 3. Surat Persetujuan Denah.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>PENDAFTARAN AKUN</b> 1. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun OSS 2. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan.  <b>PERSETUJUAN DENAH BANGUNAN</b> 1. Permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dilengkapi dokumen administratif berupa surat permohonan dan dokumen teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetika. Persyaratan diunggah melalui laman

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>resmi pelayanan e-sertifikasi. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen diunggah. Dokumen lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada Industri Kosmetika, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender SPB dibayar</p> <p>2. BPOM melakukan evaluasi dokumen paling lama 10 (sepuluh) hari. Perhitungan waktu evaluasi dihentikan bila memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data. Tambahan data waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak tanggal hasil evaluasi. BPOM melakukan evaluasi terhadap tambahan data. BPOM menerbitkan keputusan hasil evaluasi berupa persetujuan atau penolakan. Penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat, Industri Kosmetika tidak menyerahkan tambahan data. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Industri Kosmetika yang telah mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan dapat mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.</p> <p><b>PENGAJUAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CPKB</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan secara daring pada link <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></li><li>2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB (format dapat diunduh melalui website e sertifikasi)</li><li>b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB:<ul style="list-style-type: none"><li>- Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, banguna dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk</li><li>- Golongan B meliputi aspek sanitasi dan <i>hygiene</i> dan dokumentasi</li></ul></li><li>e. 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><li>f. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuanperaturan perundang-undangan.</li></ul> <p>3. Balai melakukan verifikasi secara daring paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai.</p> <p>4. Balai melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari</p> <p>5. Jika dibutuhkan tindakan perbaikan, Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>lambat 20 (dua puluh) hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi</p> <p>6. Tambahan Data dinyatakan lengkap, Balai menerbitkan Laporan Analisis Hasil Pemeriksaan di laman resmi OSS <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> berupa persetujuan atau penolakan.</p> <p>7. Penerbitan keputusan persetujuan berupa Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat; dan/atau tidak menyerahkan tambahan data.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 20 hari kerja, setelah dokumen pengajuan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A</li> <li>2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu</li> <li>2. SMS : 081331510092</li> <li>3. WhatsApp : 081331510092</li> <li>4. Email : <a href="mailto:bpombelu@gmail.com">bpombelu@gmail.com</a></li> <li>5. Facebook : bpom belu</li> <li>6. Instagram : bpom.belu</li> <li>7. Kotak saran</li> <li>8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu</li> <li>9. Halo BPOM : 1500533</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. 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>3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> <li>5. 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>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan</li> <li>3. Sistem antrean manual</li> <li>4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan</li> <li>5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis</li> <li>6. <i>Charging box</i></li> <li>7. <i>Wifi</i> dan AC</li> <li>8. Papan informasi</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner 10. Subsite 11. Media sosial 12. Kotak saran 13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain 14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi 15. Alat pemadam kebakaran 16. Toilet 17. Mushola 18. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll. 2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Fungsional pada Kelompok Substansi Pemeriksaan. 3. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan. 4. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan. 5. Memiliki kompetensi pelayanan publik.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.</p> <p>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali;</li> <li>3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu;</li> <li>4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

KEPALA LOKASI BOM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARYANTO

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melakukan <i>entry</i> data dan mengunggah dokumen persyaratan dalam pengajuan sertifikasi CDOB. Dokumen persyaratan yang dibutuhkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggungjawab;</li><li>Denah lokasi dan tata letak (layout);</li><li>Daftar produk yang didistribusikan;</li><li>Struktur organisasi;</li><li>Daftar personalia dan uraian kerja;</li><li>Daftar peralatan atau perlengkapan;</li><li><i>Quality Management System</i>;</li><li>Dokumen <i>Self Assessment</i></li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>PENDAFTARAN AKUN</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon membuat permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin</li><li>Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui <i>subsite</i> <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a></li><li>Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang</li><li>Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari sejak tanggal input data</li><li>Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>)</li></ol> <p>PENGAJUAN SERTIFIKASI CDOB</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan secara <i>online</i> melalui <i>subsite</i> <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a></li><li>2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan.</li><li>3. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen diterima</li><li>4. Jika hasil evaluasi permohonan dinyatakan belum lengkap dan/atau tidak memenuhi syarat, maka akan diterbitkan surat permintaan kelengkapan dokumen, dan harus dipenuhi Pemohon paling lama 20 (dua puluh) hari kerja</li><li>5. Jika Pemohon tidak menyerahkan kelengkapan dokumen, maka permohonan Sertifikat CDOB dinyatakan ditolak</li><li>6. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS/ATM</li><li>7. Jika PNBPN sudah terbayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM atau Balai. Dalam hal pemeriksaan sarana oleh Balai, diterbitkan Surat Pendelegasian pemeriksaan sarana kepada Balai Besar POM setempat</li><li>8. Pemeriksaan sarana oleh petugas paling lambat 20 (dua puluh) hari</li><li>9. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian, Pemohon harus menyampaikan tindakan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari</li><li>10. Hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Balai POM diupload di</li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><a href="https://www.sertifikasicdob.pom.go.id">https://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemenuhan persyaratan CDOB; atau</li><li>b. Permintaan CAPA</li></ol> <p>Badan POM kemudian melakukan verifikasi terhadap hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Balai POM</p> <ol style="list-style-type: none"><li>11. Pemohon mengirimkan CAPA melalui <a href="https://www.sertifikasicdob.pom.go.id">https://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> dan dievaluasi oleh petugas terkait penyampaian CAPA harus dilakukan paling lama 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya permintaan CAPA</li><li>12. Evaluasi CAPA dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya CAPA</li><li>13. Apabila Pemohon tidak menyampaikan CAPA dalam waktu 1 (satu) bulan, maka permohonan Sertifikasi CDOB ditolak</li><li>14. Dalam hal evaluasi CAPA masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan jangka waktu maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja</li><li>15. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>16. Pemohon mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran: 20 (dua puluh) hari</li><li>2. Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA: 30 (tiga puluh) hari</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Skala Mikro dan Kecil: tidak dipungut biaya/gratis</li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Skala Besar: permohonan, perpanjangan, ataupun perubahan IP-CPPOB dikenakan biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai PP No. 32 Tahun 2017. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat CDOB dengan tanda tangan elektronik untuk Sertifikasi Baru dan Perpanjangan Sertifikat CDOB 2. Adendum Sertifikat CDOB dengan tanda tangan elektronik untuk perubahan sertifikat CDOB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu 2. SMS : 081331510092 3. WhatsApp : 081331510092 4. Email : bpombelu@gmail.com 5. Facebook : bpom belu 6. Instagram : bpom.belu 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu 9. Halo BPOM : 1500533
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li><li>5. 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>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK</li><li>2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan</li><li>3. Sistem antrean manual</li><li>4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan</li><li>5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis</li><li>6. <i>Charging box</i></li><li>7. <i>Wifi</i> dan AC</li><li>8. Papan informasi</li><li>9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner</li><li>10. Subsite</li><li>11. Media sosial</li><li>12. Kotak saran</li><li>13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain</li><li>14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi</li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15. Alat pemadam kebakaran 16. Toilet 17. Mushola 18. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll. 2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Fungsional pada Kelompok Substansi Pemeriksaan 3. Memahami dokumen CDOB 4. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 5. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali; 3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu; 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali; 5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DWI ARWANTO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN BELU  
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI  
KOSMETIKA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Submission System</i> (OSS) dengan KBLI yang sesuai.</li><li>2. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapat nama pengguna dan kata sandi melalui OSS.</li><li>3. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada laman <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</li><li>2. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</li><li>b. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan</li><li>c. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika</li><li>d. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal</li><li>e. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika</li><li>f. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika</li></ol></li></ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan</p> <p>h. Bukti bayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)</p> <p>3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan</p> <p>4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan</p> <p>5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA</p> <p>6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed</p> <p>7. Rekomendasi dapat di download melalui akun OSS-RBA pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa: 7 (tujuh) hari</p> <p>2. Penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan: 5 (lima) hari</p> <p>3. Penyampaian CAPA oleh pelaku usaha: 20 (dua puluh) hari</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke ULPK Loka POM di Kabupaten Belu: Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat, Kab. Belu</li> <li>2. SMS : 081331510092</li> <li>3. WhatsApp : 081331510092</li> <li>4. Email : bpombelu@gmail.com</li> <li>5. Facebook : bpom belu</li> <li>6. Instagram : bpom.belu</li> <li>7. Kotak saran</li> <li>8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) terintegrasi dengan website Loka POM di Kabupaten Belu</li> <li>9. Halo BPOM : 1500533</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. 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>3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat-Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK 2. Ruang tunggu dilengkapi air minum dan makanan ringan 3. Sistem antrian manual 4. <i>Front office</i> yang terpisah dari loket pelayanan 5. Peralatan kelompok rentan berupa kruk, tongkat, kursi roda, papan tulis 6. <i>Charging box</i> 7. <i>Wifi</i> dan AC 8. Papan informasi 9. Produk informasi berupa leaflet, brosur, dan banner 10. Subsite 11. Media sosial 12. Kotak saran 13. Televisi dengan <i>slideshow</i> terkait standar pelayanan dan informasi lain 14. Komputer dengan <i>printer</i> dan fotokopi 15. Alat pemadam kebakaran 16. Toilet 17. Mushola 18. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll 2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan

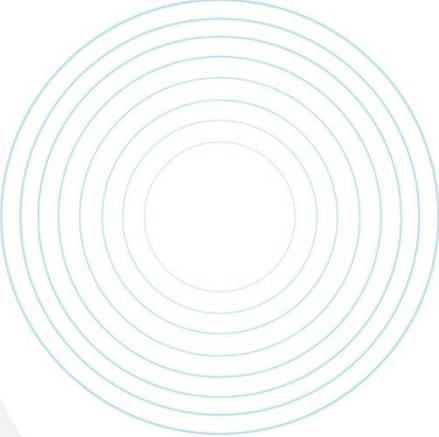
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"><li>3. Memiliki kompetensi evaluasi denah bangunan</li><li>4. Memiliki kompetensi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</li><li>5. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik</li></ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li><li>2. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan.</li></ul>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ul 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></ul></li><li>2. Waktu penyelesaian 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>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan peraturan perundang-undangan.</li><li>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li></ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu diberikan perlakuan sebagai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		mana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. Evaluasi dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setahun sekali;</li><li>3. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belu;</li><li>4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setahun sekali;</li><li>5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li></ol>

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU,



FERDIAN DAWA MANTO



## **LAMPIRAN II**

# **MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KAB. BELU**

## MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELU



# MAKLUMAT PELAYANAN

## Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu

Nomor: OT.03.03.11C.01.25.02

Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belu menyatakan:

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Atambua, 2 Januari 2025  
Yang membuat pernyataan,  
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm., Apt