

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN TOBA
NOMOR HK.02.02.4C.01.24.01 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN TOBA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,

Menimbang : 1. 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 Toba tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba 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. Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba;
- b. Maklumat Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba;

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

- Ketiga :
 - a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan,dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kabupaten Toba
pada tanggal 12 Januari 2024
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,



ASHADI

LAMPIRAN I

Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Toba

Nomor HK.02.02.4C.01.24.01 Tahun 2024

Tentang

Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA

A. PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan

a. Identitas Konsumen, berupa :

- Nama;
- Jenis Kelamin;
- Alamat;
- Nomor Kontak (telepon/email/akun media sosial);
- Pekerjaan/Profesi;
- KTP/Tanda pengenal untuk konsumen tatap muka;

b. Identitas produk yang akan dimintai atau dilaporkan informasinya;

c. Jenis layanan apakah berupa permintaan informasi atau pengaduan;

d. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a. Sistem Pelayanan

- Jadwal Pelayanan : Senin – Kamis (Pukul 08.00-16.30 WIB),
Jumat (Pukul 08.00 – 16.00 WIB)
- Media Layanan : Tatap Muka/Langsung, Telepon, *Short Messaging Services (SMS)* , Email, Media Sosial dan Whatsapp

b. Mekanisme dan Prosedur

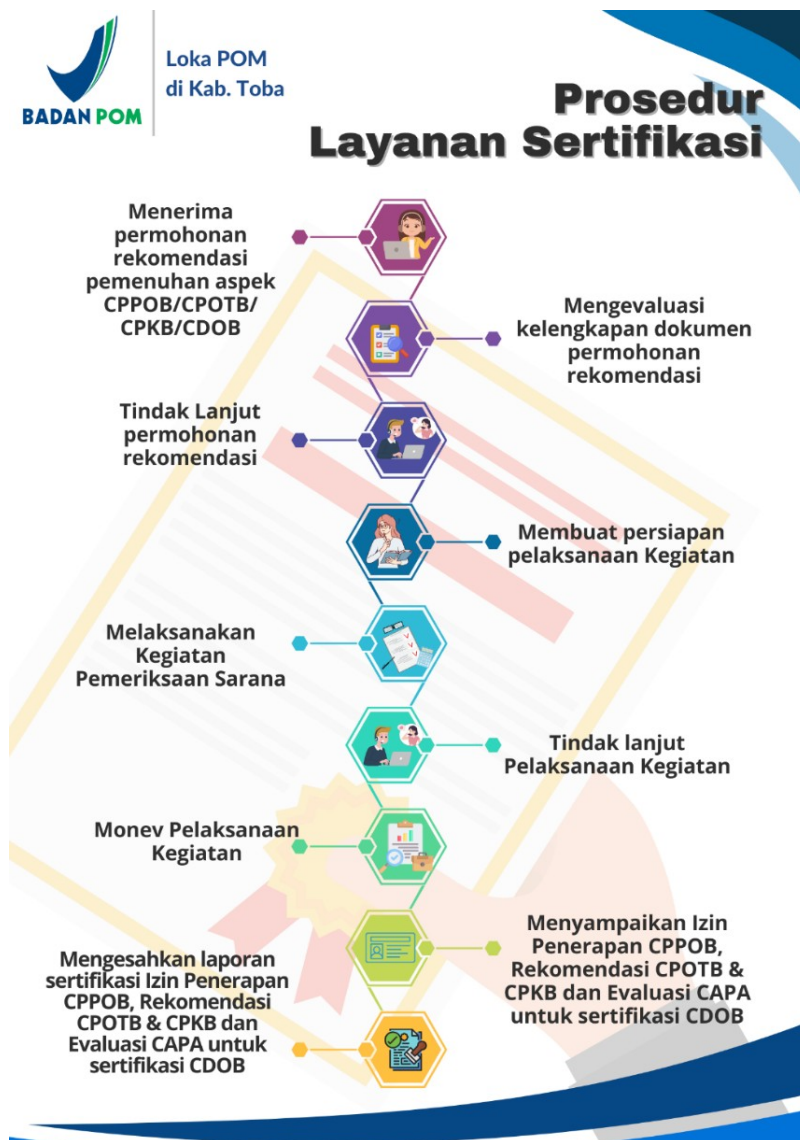
Layanan Informasi dan Pengaduan :

- Loka POM di Kabupaten Toba menerima permintaan informasi dan pengaduan
- Klarifikasi Data oleh Loka POM di Kabupaten Toba
- Perumusan Jawaban/Informasi
- Penyampaian hasil informasi dan tindak lanjut pengaduan/permintaan informasi



Layanan Sertifikasi :

- Loka POM di Kabupaten Toba menerima permohonan rekomendasi pemenuhan aspek CPPOB/CPOTB/CPKB/CDOB
- Evaluasi kelengkapan dokumen oleh Loka POM di Kabupaten Toba
- Melakukan pemeriksaan sarana produksi dan tindak lanjut hasil pemeriksaan sarana
- Melakukan monitoring dan evaluasi
- Penyampaian izin Penerapan CPPOB, Rekomendasi CPOTB & CPKB dan Evaluasi CAPA untuk sertifikasi CDOB dan pengesahan laporan sertifikasi



Prosedur layanan pengaduan dan informasi konsumen dan layanan sertifikasi yang dilaksanakan Loka POM di Kabupaten Toba dijelaskan lebih rinci dalam SOP yang terdiri dari :

- a. SOP Layanan Informasi dan/atau Pengaduan (POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.4B.01)
- b. SOP Sertifikasi, Izin Penerapan, dan Rekomendasi Sarana (POM-02.03/CFM.01/SOP.01/IK.4B.01)

3. Jangka Waktu Pelayanan

Berikut jangka waktu pelayanan dari berdasarkan pilihan jenis layanan, yakni:

No.	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Informasi dan Pengaduan	1 Hari Kerja
2.	Sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Risiko Rendah UMK : 15 Hari Kerja - Risiko Sedang UMK : 15 Hari Kerja - Industri Menengah Besar (Semua Risiko) : 25 Hari Kerja <p>Note: Berlaku jika proses ada di Loka, jika pelaku usaha ada perbaikan data maka waktunya dimulai lagi dari awal</p>

4. Biaya/Tarif

Pelayanan pemberian informasi dan pengaduan konsumen dan pelayanan sertifikasi tidak dikenakan biaya (gratis).

5. Produk Pelayanan

ULPK melayani pemberian informasi yang berkaitan dengan keamanan, kemanfaatan, dan mutu serta aspek legalitas produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen Kesehatan, dan Pangan. Selain itu ULPK juga menerima pengaduan yang berkaitan dengan produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen

Kesehatan, Pangan, Bahan Berbahaya, Narkotika, Psikotropik, Zat Adiktif, dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) yang tidak memenuhi syarat, ilegal, dan atau salah penggunaannya yang berisiko terhadap kesehatan.

Sertifikasi melayani pemberian rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPOTb (tahap 1, 2 dan tahap 3) dalam rangka pendaftaran produk OT, rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPKb dalam rangka pendaftaran produk kosmetik, rekomendasi/keputusan pendaftaran produk pangan dalam rangka mendapatkan nomor izin edar dan hasil pemeriksaan PbF dan evaluasi CAPA dalam rangka sertifikasi CDOb.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

a. Penanganan Pengaduan :

- Tatap Muka/Langsung :

Kantor Loka POM di Kabupaten Toba

(Jl. Gereja No. 16 A Balige)

- Telepon : (0632) 4320718

- *Short Messaging Services (SMS) & Whatsapp* : 081370142744

- Email : loka_toba@pom.go.id

- Media Sosial :

Instagram : @bpom.toba, Twitter : @bpomtoba, Facebook :

Loka POM di Toba

b. Saran dan Masukan/Apresiasi

- Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Toba dapat diakses pada link : <http://bit.ly/SurveyYanlikToba> dan <https://tinyurl.com/YanblikLokaToba>

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- c. 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

- a. Ruang ULPK
- b. Meja Resepsionis
- c. Kotak Saran
- d. Televisi
- e. Jaringan/Internet
- f. AC/Pendingin ruangan
- g. *Charging Station*
- h. Telepon
- i. Tempat Parkir
- j. Toilet
- k. Ruang Laktasi
- l. Lemari display
- m. Rak buku
- n. Bahan promosi/produk informasi

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Telah mengikuti pelatihan dibidang pelayanan publik
- b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik
- c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik
- d. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM

- e. Memiliki budaya kerja 5S yaitu Sambut dengan Senyum dan Salam, didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi sehingga tercapainya hasil layanan yang maksimal
 - f. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik
 - g. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
 - h. Memiliki kemampuan kerjasama tim
 - i. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
 - j. Berpenampilan rapi dan santun
4. Pengawasan Internal
- a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
 - c. Dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan
5. Jumlah Pelaksana
- a. Fungsi Informasi dan Komunikasi (2 orang)
 - b. Fungsi Sertifikasi (2 orang)
6. Jaminan Pelayanan
- a. Layanan informasi diberikan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) atau Instruksi Kerja (IK) yang telah ditentukan;
 - b. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data konsumen;
 - b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

- c. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak BPOM selama berada di lingkungan kantor BPOM
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan
- a. Dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat
 - b. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui link : <https://tinyurl.com/YanblikLokaToba>

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN TOBA,



ASHADI

LAMPIRAN II

Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Toba
Nomor HK.02.02.4C.01.24.01 Tahun 2024
Tentang
Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Toba

MAKLUMAT PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA



MAKLUMAT PELAYANAN **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TOBA** **NOMOR: HK.02.02.4C.01.24.01**

Dengan ini kami Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba 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.



Yang membuat pernyataan
Ashadi. Apt., M.Si
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Toba