

KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU

NOMOR PI.06.06.33C.08.24.162

TENTANG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BELU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU

- 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 POM di Kabupaten Belu tentang Standar Pelayanan Loka POM 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 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

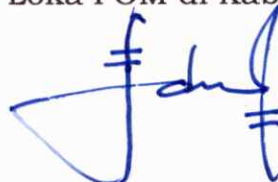
Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

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 POM DI KABUPATEN BELU TENTANG STANDAR PELAYANAN 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. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap
 - b. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
 - c. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana mana 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,
23 Agustus 2024,
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,



Ferdian Dwi Armanto, S.Farm., Apt

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BELU
 NOMOR PI.06.06.33C.08.24.162 TAHUN 2024 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELU

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELU
 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
 (CPOTB) secara bertahap

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dalam rangka Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap dengan menyiapkan dokumen : <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB berbasis Risiko / NIB oss RBA 2. Dokumen Mutu; Deskripsi Produk (yang memuat Komposisi 3. Alur Proses Produksi 4. Penjelasan Tanggal Kedaluarsa 5. Spesifikasi Produk 6. Label / Foto Produk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPOTB secara Bertahap dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (KBLI 21022) 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP . Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu lalu username dan password akan dikirim melalui e mail maksimal 3x 24 Jam, Setelah memperoleh <i>username</i> dan password, silahkan melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta 3. Pemohon melakukan entry data secara online melalui <i>subsite</i> http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Dengan menyiapkan dokumen : Surat Permohonan; <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan; - Denah Bangunan (Lay Out) sesuai prinsip CPOTB; - Dokumen Mutu yang memuat persyaratan pemenuhan aspek CPOTB Bertahap; - Surat Pernyataan Komitmen Setelah seluruh dokumen diupload agar memantau notifikasi dari Evaluator 4. Pembayaran PNBP 5. Pemeriksaan Sarana : 3 HK 6. Tindak Lanjut Temuan/Pemantauan

		<p>CAPA (Max 30 HK)</p> <p>7. Evaluasi CAPA : maksimal 7 HK</p> <p>8. Penerbitan Rekomendasi : 3 HK</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pembuatan akun perusahaan melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 3x 24 Jam</p> <p>2. Pengajuan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</p> <p>3. Dokumen dievaluasi 10 HK</p> <p>4. Pelaksanaan Audit 2 HK (dengan perjanjian)</p> <p>5. Tindak Lanjut Temuan, diterima maks. 30 HK</p> <p>6. Evaluasi CAPA/ Close, setelah CAPA diterima lengkap max 7 HK</p> <p>7. Pembuatan Rekomendasi, 3 HK</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>ULPK Loka POM di Kabupaten Belu Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat Kab.Belu Telepon : - Faksimili : - SMS : 081331510092 WhatsApp : 081331510092 Email : bpombelu@gmail.com Media sosial : Facebook (bpom belu) Instagram (bpom.belu)</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009</p> <p>3. Peraturan Presiden No.80 Tahun 2017</p> <p>4. PerMenPan RB No.15 Tahun 2014</p> <p>5. PerMenPan RB No. 62 Tahun 2018</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.26 Tahun 2017</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.27 Tahun 2018</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan POM No 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan</p>

		<p>10. 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>11. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu</p> <p>c. Sistem antrian manual</p> <p>d. Produk informasi berupa leaflet, brosur dan banner</p> <p>e. Subsite</p> <p>f. Media Sosial</p> <p>g. Kotak saran</p> <p>h. Laptop</p> <p>i. Kotak saran</p> <p>j. Air minum dan makanan ringan</p> <p>k. Toilet</p> <p>l. Area parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Ijazah profesi/sarjana/diploma dibidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll.</p> <p>2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan makanan, Fungsional pada Kelompok Pemeriksaan</p> <p>3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik</p> <p>4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan</p> <p>5. Pelatihan Sejenis yang lain Memiliki Kemampuan Komunikasi Aktif</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial</p>
4.	Pengawasan Internal	
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Rekomendasi Pemenuhan Aspek Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi CPPOB dan Registrasi Pangan Olahan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan berupa kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui :</p> <p>1) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh</p>

		<p>Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <ol style="list-style-type: none">2) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setiap bulan;3) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan4) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.
--	--	---

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,



Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELU
Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN						
PENYAMPAIAN LAYANAN								
1.	Persyaratan	Pemohon melakukan entry data secara online melalui <i>subsite</i> http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen NIB berbasis risiko; 2. Peta Lokasi Sarana; 3. Denah Bangunan; 4. Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB; 5. Deskripsi Pangan Olahan; 6. Alur Proses Produksi beserta penjelasannya 7. Label/Foto Produk 						
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan akun Pemohon membuat akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB berbasis RBA dan NPWP . Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu lalu username dan password akan dikirim melalui e mail maksimal 3x 24 Jam Setelah memperoleh username dan password, silahkan melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta 2. Pengajuan pendaftaran izin ID OSS untuk mendapatkan IP CPPOB dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (pastikan KBLI sesuai untuk jenis produk yang diajukan) Pemohon melakukan entry data secara online melalui <i>subsite</i> http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Dengan menyiapkan dokumen : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan; - Peta Lokasi Sarana Produksi; - Denah Bangunan (Lay Out); - Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB; - Deskripsi Pangan Olahan; - 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) HK <table border="1" data-bbox="683 2114 1490 2286" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="683 2114 927 2202">Skala Usaha</td> <td data-bbox="927 2114 1154 2202">Risiko Produk</td> <td data-bbox="1154 2114 1490 2202">Penandatanganan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 2202 927 2286">Mikro Kecil</td> <td data-bbox="927 2202 1154 2286">Rendah</td> <td data-bbox="1154 2202 1490 2286">Kepala UPT/Komitmen</td> </tr> </table>	Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan	Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/Komitmen
Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan						
Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT/Komitmen						

			Sedang	Kepala UPT/ Penialaian Mandiri/ Komitmen
			Tinggi	Kepala Badan
		Menengah	Sedang dan Rendah	Deputi
			Tinggi	PMR/ Kepala Badan
		Besar	Sedang Rendah	Full Audit/ Kepala B
Cat : Audit dilakukan maksimal setelah 1 tahun jika terjadi kasus dapat diaudit sewaktu waktu				
4.	Biaya / Tarif	Terhadap permohonan Izin Penerapan CPPOB, perpanjangan izin ataupun perubahan izin dikenai biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan, PP No 32 Tahun 2017. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. <i>Zero</i> untuk Skala Mikro dan Kecil		
5.	Produk Pelayanan	Izin Pengaduan CPPOB (IP CPPOB) (Sertifikat)		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui : ULPK Loka POM di Kabupaten Belu Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat Kab. Belu Telepon : - Faksimili : - SMS : 081331510092 WhatsApp : 081331510092 Email : bpombelu@gmail.com Media sosial : Facebook (bpom belu) Instagram (bpom.belu)		
PENGELOLAAN PELAYANAN				
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 2. Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 3. Peraturan Presiden No.80 Tahun 2017 4. PerMenPan RB No.15 Tahun 2014 5. PerMenPan RB No. 62 Tahun 2018 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.26 Tahun 2017 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.27 Tahun 2018 8. Peraturan Kepala Badan POM No 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan 9. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk		

		<p>pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>10. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan</p> <p>12. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitasi	<p>a. Sarana prasarana/ fasilitas layanan sebagai berikut:</p> <p>b. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK)</p> <p>c. Ruang tunggu</p> <p>d. Sistem antrian manua</p> <p>e. Produk informasi berupa leaflet, brosur dan banner</p> <p>f. Subsite</p> <p>g. Media Sosial</p> <p>h. Kotak saran</p> <p>i. Komputer</p> <p>j. Aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel Sarana</p> <p>k. Air minum dan makanan ringan</p> <p>l. Toilet</p> <p>m. Area parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma dibidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, dll</p> <p>2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan makanan, Fungsional pada Kelompok Substansi Pemeriksaan (Sertifikasi)</p> <p>3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p> <p>4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Pangan Olahan</p> <p>5. Pelatihan sejenis yang lain</p> <p>6. Memiliki Kemampuan Komunikasi Aktif</p> <p>7. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b) Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksanan	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Izin Penerapan Sertifikasi CPPOB dan Registrasi Pangan Olahan (Verifikasi Sarana Produksi)

		memberikan jaminan keamanan dan keselamatan berupa kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, termasuk menjamin kerahasiaan pengguna layanan serta menjamin keamanan dokumen yang bersifat rahasia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>a. Evaluasi yang dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;2) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setiap bulan;3) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan4) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,



Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt

STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELU
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon melakukan permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan melalui tatap muka secara langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/ Mall Pelayanan Publik (MPP) Timor Atambua, telepon/fax, WA, Email, Media sosial, Surat b. Petugas menerima permintaan informasi/pengaduan dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.
<pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Permintaan informasi / Pengaduan melalui: 1. Tatap muka 2. Telepon / Fax 3. Whatsapp 4. Email 5. Media Sosial 6. Surat] B[Melengkapi Data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph Loka_POM_di_Kabupaten_Belu D[Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan] E{Lengkap} F{Klarifikasi Data} G{Perumusan Jawaban/ Informasi} H[Memberikan informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/ Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Telepon / Fax 3. Whatsapp 4. Email 5. Media Sosial 6. Surat] I[Unit Terkait] end A --> D D --> E E --> B E --> F F --> I I --> F F --> G G --> H H --> C </pre>		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak Lanjut Layanan Permintaan Informasi <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui Tatap muka, telepon, short messaging services (sms), email/website, media sosial, whatsapp, aplikasi, Halo BPOM : 1 Hari Kerja b. Melalui surat, faksimili : 3 Hari Kerja 2. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan

		<p>a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja</p> <p>b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja</p> <p>c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>ULPK Loka POM di Kabupaten Belu Jl. Dr. G. A. Siwabessy, Kec. Atambua Barat Kab.Belu Telepon : - Faksimili : - SMS : 081331510092 WhatsApp : 081331510092 Email : bpombelu@gmail.com Media sosial : Facebook (bpom belu) Instagram (bpom.belu)</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang</p>

		<p>Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none">h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;r. 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;
--	--	---

		s. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, kursi pelayanan, meja pelayanan LPK) b. Ruang tunggu c. Sistem antrian manua d. Produk informasi berupa leaflet, brosur dan banner e. Subsite f. Media Sosial g. Kotak saran h. Komputer i. Aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel Sarana) j. Air minum dan makanan ringan k. Toilet l. Area parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran f. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksanan	a. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.jenis pelayanan; b.waktu penyelesaian; c.biaya/tarif; d.produk layanan. <p>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>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan</p>

		akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Belu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan audit internal atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. a. Evaluasi yang dilakukan melalui : 1) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 2) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belu setiap bulan; 3) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan 4) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kajian Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,



Ferdian Dwi Armanto, S.Farm.,Apt