

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO  
NOMOR : HK.02.02.9B.02.24.37 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
GORONTALO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT MAKANAN DI GORONTALO,**

**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 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo;

**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
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada 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.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo 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. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap;
  - b. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A dan golongan B;
  - c. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
  - d. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik;
  - e. Pengujian Obat dan Makanan;
  - f. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.
- 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 Gorontalo  
pada tanggal 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,

§{ttd}

STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 1

Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo

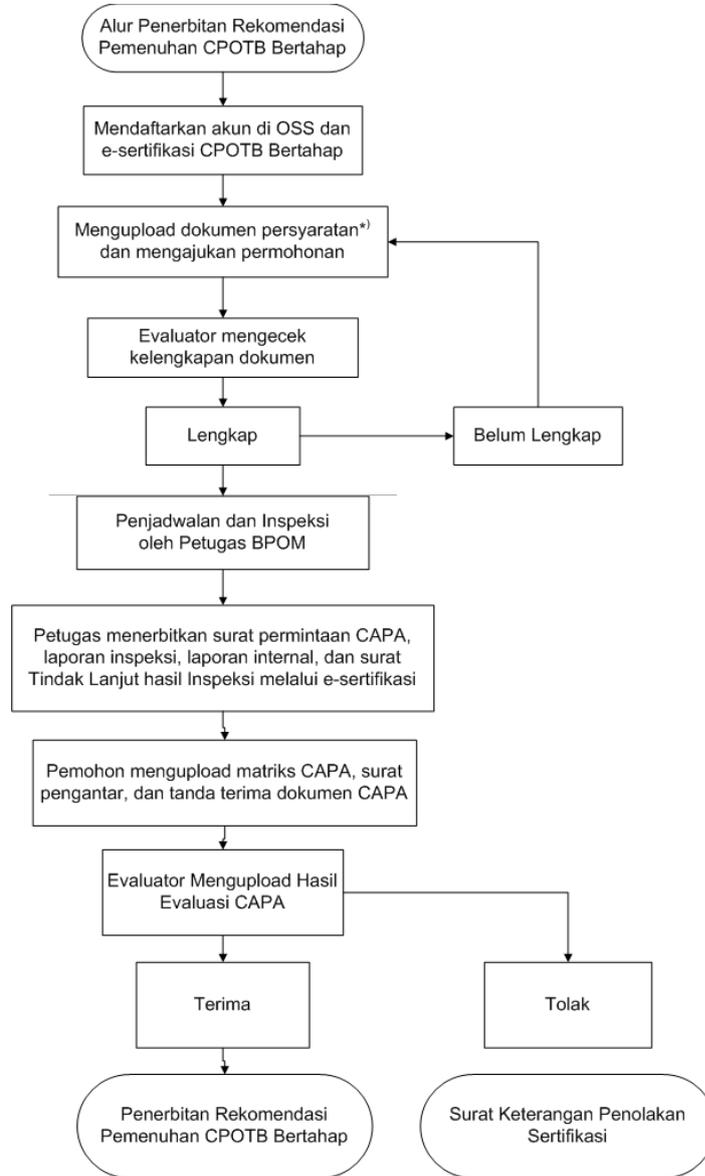
Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37

Tanggal : 27 Februari 2024

**Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Dokumen Administratif</li><li>Pengajuan permohonan dengan mengisi formulir atau pengajuan <i>online</i>.</li><li>Surat pernyataan komitmen bermeterai</li><li>Dokumen Teknis</li><li>Nomor Izin Berusaha (NIB) dengan alamat produksi yang sesuai serta memilih KBLI 21022</li><li>Peta lokasi sarana</li><li>Dokumen Denah/Tata letak (<i>lay out</i>) sarana produksi</li><li>Dokumen Mutu (Skema dan penjelasan proses produksi, Komposisi produk (termasuk jumlah dan presentase), Spesifikasi bahan, Rancangan label dan Foto produk</li></ol> <p>Resertifikasi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Dokumen Administratif</li><li>Pengajuan permohonan dengan mengisi formulir atau <i>online</i></li><li>BAP inspeksi rutin bersama perkembangan CAPA 2 tahun terakhir dan atau inspeksi diri terakhir</li><li>Sertifikat CPOTB bertahap</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS dan aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>Pemohon mengajukan PB UMKU Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Bertahap di aplikasi OSS</li><li>Pemohon mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>Petugas Balai POM / Evaluator melakukan evaluasi dokumen yang diajukan pemohon di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>Pemohon melakukan perbaikan atau melengkapi dokumen apabila hasil evaluasi menyatakan dokumen belum lengkap atau memerlukan perbaikan di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>Petugas Balai POM melakukan pemeriksaan sarana</li><li>Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian serta mengunggahnya ke aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li></ol>

- h. Petugas melakukan evaluasi CAPA
- i. Petugas Balai POM / Evaluator menggunggah dokumen hasil evaluasi apabila dokumen dari pemohon telah lengkap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM
- j. Kepala Balai POM menyetujui dan menerbitkan SPA CPOTB bertahap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM



3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Verifikasi data pelaku usaha oleh Badan POM : 3 Hari Kerja</li> <li>b. Verifikasi dokumen persyaratan/CAPA : 55 Hari Kerja <i>(Clock On/Off)</i></li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Gorontalo Jl. Tengah, Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango b. Telepon dan WA : 081104355155;082348134397 c. Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.co.id">ulpk_gorontalo@yahoo.co.id</a> d. Instagram : @bpom.gorontalo e. Facebook : Balai POM di Gorontalo f. X : @bpom_gto g. Subsite : <a href="http://www.gorontalo.pom.go.id">www.gorontalo.pom.go.id</a> h. Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> i. Kotak Saran j. Halo BPOM : 1500533
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Kepala Badan POM RI No.10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li><li>2. Peraturan Kepala Badan POM RI No.4 Tahun 2021 tentang Mekanisme Monitoring Efek Samping Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan</li><li>3. PerkaBPOM No.21 Tahun 2015 tentang Tata Laksana Persetujuan Uji Klinik à Pedoman Cara Uji Klinik yang Baik</li><li>4. Peraturan Kepala Badan POM RI No.18 Tahun 2021 tentang Pedoman Uji Farmakodinamik Praktikum Obat Tradisional</li><li>5. Peraturan Kepala Badan POM RI No.27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM</li><li>6. Peraturan Kepala Badan POM RI No.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran OT, OHT dan FF</li><li>7. Peraturan Kepala Badan POM RI No.32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional</li><li>8. Peraturan POM RI No.10 Tahun 2022 tentang Pedoman Uji Toksisitas Praktikum Secara In Vivo</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laptop, koneksi internet</li><li>2. Ruang Tunggu</li><li>3. Area bermain anak</li><li>4. Ruang laktasi</li><li>5. Mushola</li><li>6. Fotokopi</li><li>7. Jalur khusus kelompok rentan</li><li>8. Kacamata baca</li><li>9. Alat bantu dengar</li><li>10. Kursi roda dan kruk</li><li>11. Area bermain anak</li><li>12. Air minum, Kopi dan Snack gratis</li></ol>

		<p>13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan</p> <p>14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan.</p> <p>15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan</p> <p>16. Ruang pengaduan khusus tatap muka</p> <p>17. Sistem antrian elektronik</p> <p>18. Kotak Saran</p> <p>19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita</p> <p>21. <i>Charging Station</i></p> <p>22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</p> <p>2. Memahami informasi terkait sertifikasi sarana Obat bahan alam</p> <p>3. Memahami informasi terkait registrasi Obat bahan alam</p> <p>4. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. <i>Front office</i> : 1 orang</p> <p>2. Layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan : 5 orang</p> <p>3. Layanan Sertifikasi : 11 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. biaya/tarif;</p> <p>d. produk layanan.</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi	1. Survey Kepuasan Pelaku Usaha

Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan.</li><li>3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.</li><li>4. Forum Komunikasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.</li></ol>
-------------------	--

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 2

Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo

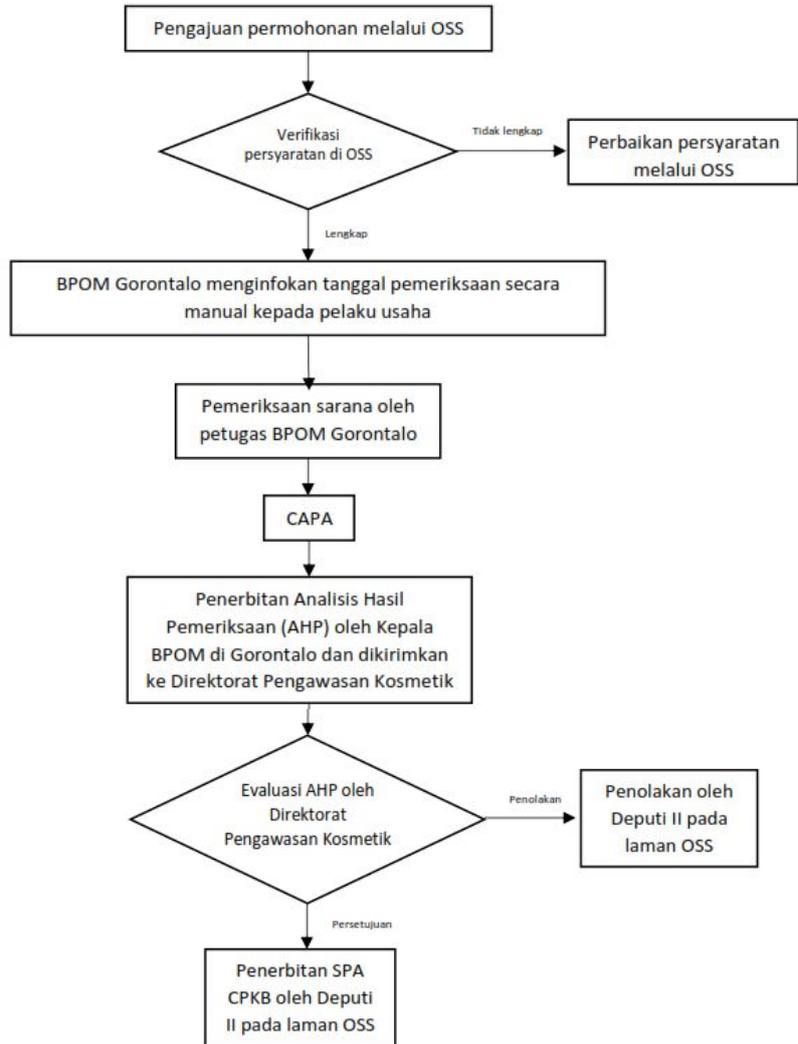
Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37

Tanggal : 27 Februari 2024

**Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A (CPKB) dan Golongan B(SPA CPKB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (SPA CPKB)/CPKB 1. Dokumen administratif a. Surat Permohonan b. Bukti pembayaran PNPB sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (untuk CPKB) 2. Dokumen Teknis a. Denah bangunan industri industri kosmetik yang telah disetujui oleh Kepala Badan POM b. Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS b. Pemohon mengajukan PB UMKU Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik di aplikasi OSS dan menggunggah dokumen persyaratan c. Petugas Balai / Evaluator melakukan verifikasi dokumen persyaratan di aplikasi OSS d. Pemohon melengkapi dokumen apabila hasil verifikasi menyatakan dokumen belum lengkap atau membutuhkan perbaikan e. Petugas Balai POM melakukan pemeriksaan sarana f. Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian g. Petugas Balai POM menggunggah Surat Analisis Pemeriksaan (AHP) melalui aplikasi OSS apabila hasil pemeriksaan telah sesuai atau CAPA telah selesai dilakukan pemohon serta mengirimkannya kepada Direktorat Pengawasan Kosmetik. h. Petugas Direktorat Pengawasan Kosmetik melakukan evaluasi AHP i. Penolakan / Penerbitan SPA CPKB oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui aplikasi OSS

### Alur SPA CPKB



		<p>CPKB</p> <pre> graph TD     A[Mendaftarkan akun di OSS dan e-sertifikasi CPKB] --&gt; B[Mengupload dokumen persyaratan*) dan mengajukan permohonan]     B --&gt; C[Evaluatur mengecek kelengkapan dokumen]     C --&gt; D[Lengkap]     C --&gt; E[Belum Lengkap]     E --&gt; B     D --&gt; F[Penerbitan Surat Perintah Bayar (SPB)]     F --&gt; G[Pembayaran Lunas]     G --&gt; H[Penjadwalan dan Inspeksi oleh Petugas BPOM]     H --&gt; I[Petugas menerbitkan surat permintaan CAPA, laporan inspeksi, laporan internal, dan surat Tindak Lanjut hasil Inspeksi melalui e-sertifikasi]     I --&gt; J[Pemohon mengupload matriks CAPA, surat pengantar, dan tanda terima dokumen CAPA]     J --&gt; K[Evaluatur Mengupload Hasil Evaluasi CAPA]     K --&gt; L[Terima]     K --&gt; M[Tolak]     L --&gt; N([Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan CPKB])     M --&gt; O([Surat Keterangan Penolakan Sertifikasi])     </pre>
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>a. Verifikasi Persyaratan : 3 Hari Kerja                  b. Evaluasi AHP oleh Badan POM : 20 Hari Kerja (<i>Clock On/Off</i>)                  c. Evaluasi Dokumen/CAPA oleh BPOM Gorontalo : NA</p>
<p>4.</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya/ Gratis atau sesuai dengan PP 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM atau ketentuan</p>

		lainnya yang berlaku di Badan POM.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A dan golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Gorontalo Jl. Tengah, Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango</li> <li>Telepon dan WA : 081104355155; 082348134397</li> <li>Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.co.id">ulpk_gorontalo@yahoo.co.id</a></li> <li>Instagram : @bpom.gorontalo</li> <li>Facebook : Balai POM di Gorontalo</li> <li>X : @bpom_gto</li> <li>Subsite : <a href="http://www.gorontalo.pom.go.id">www.gorontalo.pom.go.id</a></li> <li>Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Kotak Saran</li> <li>Halo BPOM : 1500533</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> <li>Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM</li> <li>Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik</li> <li>PerKaBPOM No. 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B</li> <li>PerBPOM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan</li> <li>PerBPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</li> <li>PerBPOM No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika</li> <li>PerBPOM No 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Nomor Notifikasi Kosmetika</li> <li>PerBPOM No 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PerBPOM No 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</li> <li>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik</li> <li>PerBPOM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi</li> </ol>

		<p>oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B</p> <p>14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop, koneksi internet</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Area bermain anak</li> <li>4. Ruang laktasi</li> <li>5. Mushola</li> <li>6. Fotokopi</li> <li>7. Jalur khusus kelompok rentan</li> <li>8. Kacamata baca</li> <li>9. Alat bantu dengar</li> <li>10. Kursi roda dan kruk</li> <li>11. Area bermain anak</li> <li>12. Air minum, Kopi dan Snack gratis</li> <li>13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan</li> <li>14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan.</li> <li>15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan</li> <li>16. Ruang pengaduan khusus tatap muka</li> <li>17. Sistem antrian elektronik</li> <li>18. Kotak Saran</li> <li>19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita</li> <li>21. <i>Charging Station</i></li> <li>22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami peraturan terkait sertifikasi CPKB Kosmetik Golongan A dan B</li> <li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Front office</i> : 1 orang</li> <li>2. Layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan : 5 orang</li> <li>3. Layanan Sertifikasi : 11 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li><li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Survey Kepuasan Pelaku Usaha</li><li>2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan.</li><li>3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.</li><li>4. Forum Komunikasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.</li></ol>

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 3

Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo

Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37

Tanggal : 27 Februari 2024

**Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen administrative<ol style="list-style-type: none"><li>a. Surat Permohonan</li><li>b. Bukti pembayaran PNPB sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ol></li><li>2. Dokumen Teknis<ol style="list-style-type: none"><li>a. Denah bangunan industri industri kosmetik yang telah disetujui oleh Kepala Badan POM</li><li>b. Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS</li><li>b. Pemohon mengajukan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi di aplikasi OSS</li><li>c. Pemohon mengirimkan Surat Permohonan Pemeriksaan Sarana kepada Balai POM</li><li>d. Petugas Balai POM melakukan pemeriksaan sarana</li><li>e. Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian</li><li>f. Petugas Balai POM menggunggah Surat Rekomendasi melalui aplikasi OSS apabila hasil pemeriksaan telah sesuai atau CAPA telah selesai dilakukan pemohon.</li></ol>

		<pre> graph TD     A[Pengajuan permohonan kepada Balai POM melalui OSS] --&gt; B[Penerimaan permohonan di OSS]     B -- 7 HK --&gt; C{Pemeriksaan Sarana}     C --&gt; D{TMK}     C --&gt; E{MK}     D --&gt; F{TMK Butir 1.1, 1.2 dan 1.3}     F --&gt; A     F --&gt; G{TMK Butir 1.4 dan 1.5}     G --&gt; H[CAPA dari Pemohon]     H --&gt; I[Evaluasi CAPA oleh Petugas Balai]     I --&gt; J{Close CAPA}     J -- 20 HK --&gt; K[Penerbitan Surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi]     E -- 5 HK --&gt; K     J -- 5 HK --&gt; K     </pre> <p><b>Keterangan Warna</b>  <span style="color: blue;">■</span> Pemohon  <span style="color: lightblue;">■</span> Balai POM</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pelaksanaan inspeksi Sertifikasi 30 Hari Kerja                  b. Evaluasi Hasil Inspeksi Sertifikasi 20 Hari Kerja sejak inspeksi sertifikasi                  c. Evaluasi CAPA 20 hari Kerja sejak penerimaan CAPA                  d. Penerbitan Sertifikasi 10 Hari Kerja sejak fasilitas dinyatakan memenuhi syarat</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Rekomendasi pemenuhan aspek CPKB                  2. Rekomendasi Pemohon Pendaftar Kosmetik</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Gorontalo Jl. Tengah, Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango</li> <li>2. Telepon dan WA : 081104355155; 082348134397</li> <li>3. Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.co.id">ulpk_gorontalo@yahoo.co.id</a></li> <li>4. Instagram : @bpom.gorontalo</li> <li>5. Facebook : Balai POM di Gorontalo</li> </ol>

		<p>6. X : @bpom_gto          7. Subsite : <a href="http://www.gorontalo.pom.go.id">www.gorontalo.pom.go.id</a>          8. Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>          9. Kotak Saran          10. Halo BPOM : 1500533</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik</li> <li>6. PerKaBPOM No. 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B</li> <li>7. PerBPOM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan</li> <li>8. PerBPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</li> <li>9. PerBPOM No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika</li> <li>10. PerBPOM No 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Nomor Notifikasi Kosmetika</li> <li>11. PerBPOM No 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PerBPOM No 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik</li> <li>12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik</li> <li>13. PerBPOM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B</li> <li>14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop, koneksi internet</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Area bermain anak</li> <li>4. Ruang laktasi</li> <li>5. Mushola</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Mesin Fotokopi</li> <li>7. Jalur khusus kelompok rentan</li> <li>8. Kacamata baca</li> <li>9. Alat bantu dengar</li> <li>10. Kursi roda dan kruk</li> <li>11. Area bermain anak</li> <li>12. Air minum, Kopi dan Snack gratis</li> <li>13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan</li> <li>14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan.</li> <li>15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan</li> <li>16. Ruang pengaduan khusus tatap muka</li> <li>17. Sistem antrian elektronik</li> <li>18. Kotak Saran</li> <li>19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita</li> <li>21. <i>Charging Station</i></li> <li>22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memahami peraturan terkait permohonan notifikasi kosmetik</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Front office</i> : 1 orang</li> <li>2. Layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan : 5 orang</li> <li>3. Layanan Sertifikasi : 11 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ol> Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan</li> </ol>

		pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Survey Kepuasan Pelaku Usaha</li><li>2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan.</li><li>3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.</li><li>4. Forum Komunikasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.</li></ol>

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 4

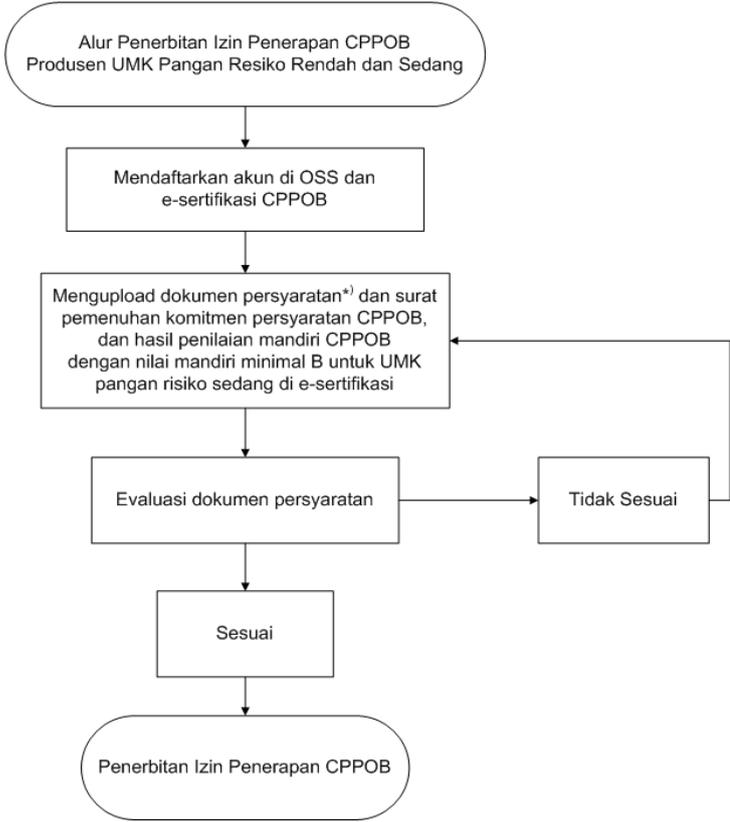
Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo

Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37

Tanggal : 27 Februari 2024

### Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB</li><li>2. NPWP</li><li>3. Surat Pemenuhan Komitmen</li><li>4. Lay Out Bangunan Produksi yang menampilkan penamaan ruangan berdasarkan fungsi, urutan alat/proses pada alur produksi, pintu, arah mata angin, dan skala yang jelas.</li><li>5. Deskripsi Pangan Olahan adalah daftar / matriks <b>Pangan yang diproduksi dan Seluruh Bahan Pangan yang digunakan</b> selama produksi, yang berisi : Nama Produk, Komposisi, Kemasan, Deskripsi Produk Akhir, Masa Kedaluwarsa, Cara Transportasi, Cara Penyimpanan, Persyaratan Regulasi/ SNI</li><li>6. Alur Produksi beserta penjelasannya serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi</li><li>7. Peta Lokasi sarana produksi (sebaiknya berdasarkan peta online)</li><li>8. Panduan Mutu: Panduan Mutu yang berisi uraian lengkap tentang langkah-langkah dan prosedur tetap penerapan CPPOB untuk menjamin mutu dan keamanan Pangan Olahan yang dihasilkan sebagai bentuk komitmen penerapan sistem manajemen keamanan pangan.</li><li>9. Formulir Penilaian Mandiri untuk pangan resiko sedang</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS dan aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>2. Pemohon mengajukan PB UMKU IP CPPOB melalui OSS</li><li>3. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>4. Petugas Balai POM / Evaluator melakukan evaluasi dokumen yang diajukan pemohon di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</li><li>5. Pemohon melakukan perbaikan atau melengkapi dokumen apabila hasil evaluasi menyatakan</li></ol>

		<p>dokumen belum lengkap atau memerlukan perbaikan di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</p> <p>6. Petugas Balai POM / Evaluator mengunggah dokumen hasil evaluasi apabila dokumen dari pemohon telah lengkap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</p> <p>7. Kepala Balai POM menyetujui dan menerbitkan IP CPPOB di aplikasi e-sertifikasi Badan POM</p>  <pre> graph TD     A([Alur Penerbitan Izin Penerapan CPPOB Produsen UMK Pangan Resiko Rendah dan Sedang]) --&gt; B[Mendaftarkan akun di OSS dan e-sertifikasi CPPOB]     B --&gt; C[Mengupload dokumen persyaratan*) dan surat pemenuhan komitmen persyaratan CPPOB, dan hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai mandiri minimal B untuk UMK pangan risiko sedang di e-sertifikasi]     C --&gt; D[Evaluasi dokumen persyaratan]     D --&gt; E[Sesuai]     D --&gt; F[Tidak Sesuai]     F --&gt; C     E --&gt; G([Penerbitan Izin Penerapan CPPOB])     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Dokumen: Maksimal 20 Hari Kerja</li> <li>2. Penerbitan izin penerapan CPPOB: maksimal 7 Hari Kerja sejak hasil evaluasi dinyatakan sesuai.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan CPPOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Gorontalo Jl. Tengah, Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango</li> <li>2. Telepon dan WA : 081104355155; 082348134397</li> <li>3. Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.co.id">ulpk_gorontalo@yahoo.co.id</a></li> <li>4. Instagram : @bpom.gorontalo</li> <li>5. Facebook : Balai POM di Gorontalo</li> <li>6. X : @bpom_gto</li> <li>7. Subsite : <a href="http://www.gorontalo.pom.go.id">www.gorontalo.pom.go.id</a></li> </ol>

		<p>8. Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>            9. Kotak Saran            10. Halo BPOM : 1500533</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. UU No 18 Tahun 2012 Tentang Pangan            2. UU No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja            3. PP No 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan            4. PP No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko            5. PP No 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah            6. Permenperin No 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices)            7. Peraturan Badan POM No 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan            8. Peraturan Badan POM No 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Izin Penerapan CPPOB</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Laptop, koneksi internet            2. Ruang Tunggu            3. Area bermain anak            4. Ruang laktasi            5. Mushola            6. Mesin Fotokopi            7. Jalur khusus kelompok rentan            8. Kacamata baca            9. Alat bantu dengar            10. Kursi roda dan kruk            11. Area bermain anak            12. Air minum, Kopi dan Snack gratis            13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan            14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan.            15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan            16. Ruang pengaduan khusus tatap muka            17. Sistem antrian elektronik            18. Kotak Saran            19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan            20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita            21. <i>Charging Station</i>            22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>2. Memahami peraturan terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>3. Memahami peraturan terkait CPPOB</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Front office</i> : 1 orang</li> <li>2. Layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan : 5 orang</li> <li>3. Layanan Sertifikasi : 11 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ol> Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Pelaku Usaha</li> <li>2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan.</li> <li>3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.</li> <li>4. Forum Komunikasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.</li> </ol>

--	--	--

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 5

Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo

Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37

Tanggal : 27 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan</p> <p>b. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Nama pengirim sampel, alamat dan nomor telepon.</li><li>2) Identitas sampel<ul style="list-style-type: none"><li>a) Nama Sampel,</li><li>b) Jumlah Sampel,</li><li>c) Parameter yang diuji</li><li>d) Metode pengujian (Jika ada)</li></ul></li></ul> <p>c. Sampel yang dimaksud bersumber dari :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Barang bukti (<i>Projustisia</i>);</li><li>2) Pengawasan lintas sektor terkait;</li><li>3) Pelaku usaha obat dan makanan;</li><li>4) Hasil penelitian laboratorium lainnya.</li></ul> <p>d. Administrasi pengujian</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian.</p> <p>b. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi.</p> <p>c. Pemohon (Pemerintahan, Kepolisian dan Swasta) mengajukan permohonan pengujian dengan cara pembuatan akun di <a href="https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login">https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login</a></p> <p>d. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPNBP Online).</p> <p>e. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji.</p> <p>f. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian (BA dan Kaji ulang) dan menjelaskan tracking sampel uji dengan akun SIPT Pihak Ketiga yang sudah dibuat Pemohon.</p> <p>g. Sertifikat pengujian akan disampaikan melalui aplikasi SIPT Pihak ketiga yang dapat diunduh</p>

		<p>oleh pemohon pada akun pemohon atau petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.</p> <p>h. Pemberitahuan melalui telepon atau whatsapp apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan.</p>										
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Sampel</th> <th>Waktu Penyelesaian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NAPZA</td> <td>3 hari kerja</td> </tr> <tr> <td>Pangan</td> <td>5 hari kerja</td> </tr> <tr> <td>Kosmetik, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan</td> <td>6 hari kerja</td> </tr> <tr> <td>Mikrobiologi</td> <td>12 hari kerja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan : Waktu penyelesaian pengujian dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan yang terdokumentasi antara pelanggan dengan pihak laboratorium BPOM di Gorontalo</p>	Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian	NAPZA	3 hari kerja	Pangan	5 hari kerja	Kosmetik, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6 hari kerja	Mikrobiologi	12 hari kerja
Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian											
NAPZA	3 hari kerja											
Pangan	5 hari kerja											
Kosmetik, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6 hari kerja											
Mikrobiologi	12 hari kerja											
4.	Biaya/ Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM atau ketentuan lainnya yang berlaku di Badan POM.										
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan										
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung : Kantor BPOM di Gorontalo Jl. Toto Tengah, Toto Selatan, Kabila, Bone Bolango, Gorontalo - 96128</li> <li>Telepon : (0435)-822052 0811-4355-155 (ULPK)</li> <li>Fax : (0435)-822052</li> <li>Whatsapp : 0811-4355-155 (ULPK)</li> <li>Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.com">ulpk_gorontalo@yahoo.com</a></li> <li>Facebook : Balai POM di Gorontalo</li> <li>Instagram : @bpom.gorontalo</li> <li>X : @bpom_gto</li> <li>Kotak saran</li> <li>Aplikasi LAPOR: <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>Halo BPOM 1500533</li> </ol> <p>Inovasi yang dilakukan untuk memberikan apresiasi kepada pelanggan adalah SI PETUNG (Apresiasi Pelanggan yang Beruntung) yang diberikan kepada 2 (dua) pelanggan di setiap bulannya</p>										
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>												

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>d. 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>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</li><li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li><li>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</li><li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;</li><li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li><li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</li><li>m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;</li><li>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li><li>o. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li><li>p. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang</li></ol>
----	-------------	---

		<p>Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p> <p>q. Pedoman Meteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p>
2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Ruang Laktasi</p> <p>g. Sistem antrian elektronik</p> <p>h. Kotak Saran</p> <p>i. Komputer dengan printer</p> <p>j. Mesin foto copy</p> <p>k. Televisi informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>m. Jalur Khusus Difabel</p> <p>n. Kursi Roda</p> <p>o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>p. Air minum, kopi, teh, permen dan snack untuk customer</p> <p>q. Wifi</p> <p>r. CCTV</p> <p>s. AC</p> <p>t. Musholla</p> <p>u. <i>Charging Station</i></p> <p>v. Referensi</p> <p>w. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>x. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</p> <p>y. Kantin</p>
3.	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <p>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</p> <p>b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Pusat</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front office</i> : 1 orang</p> <p>b. <i>Security</i> : 2 orang</p> <p>c. Administrasi pangujian : 2 orang</p>

		d. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 14 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jenis pelayanan;</li><li>b. waktu penyelesaian;</li><li>c. biaya/tarif;</li><li>d. produk layanan.</li></ol>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>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li><li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li><li>4. Sertifikat pengujian diantar langsung ke pelanggan apabila waktu penyelesaian tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li><li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li><li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;<ol style="list-style-type: none"><li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li><li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li><li>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Gorontalo setiap bulan;</li><li>5) Laporan Tahunan BPOM di Gorontalo dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap</li></ol></li></ol>

		tahun 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan 8) Monitoring dan evaluasi SKM setiap bulannya
--	--	---

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA

Lampiran 6  
Keputusan Kepala Balai POM di Gorontalo  
Nomor : HK.02.02.9B.02.24.37  
Tanggal : 27 Februari 2024

**Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan  
Informasi Obat dan Makanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenal); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelanggan meminta informasi /melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/ WA, email/ Website, tatap muka, Media sosial, Aplikasi HaloBPOM, Aplikasi LAPOR, Surat, faximili. b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi 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. e. Inovasi yang dilakukan pada layanan informasi adalah Pojok essay terkait pemberian informasi di tempat keramaian, SAKA POM Beraksi terkait anggota saka yang bergerak mengedukasi, Pasti OM Bentor terkait pemberian informasi melalui sarana transportasi Bentor

		<p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN</b></p> <pre> graph TD     A["Pemohon mengajukan Pengaduan/ permintaan informasi melalui : 1. Telepon 2. SMS 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media sosial 6. Halo BPOM/BPOM Mobile 7. Surat/ Faximili 8. Lapor.go.id"] --&gt; B["Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan data pengaduan/ permintaan informasi"]     B --&gt; C{Klarifikasi data}     C -- tidak lengkap --&gt; D["Pemohon melengkapi data"]     D --&gt; B     C -- lengkap --&gt; E{Perumusan Jawaban tindak lanjut}     E -- memerlukan rujukan --&gt; F["Rujukan ke fungsi terkait/ unit terkait"]     F -- jawaban rujukan --&gt; E     E -- Informasi tersedia --&gt; G["Petugas memberikan jawaban kepada pemohon melalui : 1. Telepon 2. SMS 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media sosial 6. Halo BPOM/BPOM Mobile 7. Surat/ Faximili 8. Lapor.go.id"]     G --&gt; H(["Jawaban tidak lanjut pengaduan dan Informasi"])     </pre>						
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <table border="1" data-bbox="679 1182 1289 1529"> <thead> <tr> <th>Sarana</th> <th>Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telepon, Short Messaging Services (SMS), email/ Website, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp</td> <td>1 hari kerja</td> </tr> <tr> <td>Melalui surat, faksimili, SP4N LAPOR, Aplikasi Halo BPOM</td> <td>3 hari kerja</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan:          Bersifat Normatif : Maksimal 5 Hari Kerja          Tidak memerlukan pemeriksaan lapangan : 14 hari kerja          Memerlukan pemeriksaan lapangan : 60 hari kerja</p>	Sarana	Jangka Waktu	Telepon, Short Messaging Services (SMS), email/ Website, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp	1 hari kerja	Melalui surat, faksimili, SP4N LAPOR, Aplikasi Halo BPOM	3 hari kerja
Sarana	Jangka Waktu							
Telepon, Short Messaging Services (SMS), email/ Website, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp	1 hari kerja							
Melalui surat, faksimili, SP4N LAPOR, Aplikasi Halo BPOM	3 hari kerja							
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis						
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Tindak Lanjut Pengaduan                  2. Laporan Permintaan Informasi</p>						

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tatap muka langsung : Kantor BPOM di Gorontalo Jl. Toto Tengah, Toto Selatan, Kabila, Bone Bolango, Gorontalo - 96128</li><li>b. Telepon : (0435)-822052; 0811-4355-155 (ULPK)</li><li>c. Fax : (0435)-822052</li><li>d. Whatsapp : 0811-4355-155 (ULPK)</li><li>e. Email : <a href="mailto:ulpk_gorontalo@yahoo.com">ulpk_gorontalo@yahoo.com</a></li><li>f. Facebook : Balai POM di Gorontalo</li><li>g. Instagram : @bpom.gorontalo</li><li>h. X : @bpom_gto</li><li>i. Kotak saran</li><li>j. Subsite : gorontalo.pom.go.id</li><li>k. Aplikasi LAPOR : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li><li>l. Halo BPOM : 1500533</li><li>m. Aplikasi BPOM Mobile</li></ul> <p>Inovasi yang dilakukan untuk memberikan apresiasi kepada pelanggan adalah SI PETUNG (Apresiasi Pelanggan yang Beruntung) yang diberikan kepada 2 (dua) pelanggan di setiap bulannya.</p>
----	---	--

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>d. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li><li>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li></ul>
----	-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>j. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan POM</li><li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan POM</li><li>m. 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>n. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;</li><li>o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</li><li>p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li><li>q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li><li>r. 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>s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li><li>t. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li><li>u. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</li><li>v. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit</li></ul>
--	--

		Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; w. Pedoman Meteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer j. Mesin foto copy k. Televisi informasi terkait Standar Pelayanan l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk kelompok rentan m. Jalur Khusus Kelompok rentan n. Kursi Roda o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel p. Air minum, kopi, teh, permen dan snack untuk customer q. Wifi r. CCTV s. AC t. Musholla u. <i>Charging Station</i> v. Referensi w. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan x. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan y. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kualifikasi pendidikan minimal Sarjana b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Pelaksanaan audit internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik b. Pengawasan secara langsung dan kontinyu oleh atasan langsung c. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Pusat d. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut survey kepuasan masyarakat

5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Front office</i> : 1 orang</li> <li>b. <i>Security</i> : 2 orang</li> <li>c. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Gorontalo 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> 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>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan wajib melayani masyarakat dengan 5S (Sambut, Senyum, Salam, Semangat, Solusi)</li> <li>4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui; <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;</li> <li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri</li> </ul> </li> </ul>

		<p>dilaksanakan oleh BBPOM di Gorontalo setiap bulan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5) Laporan Tahunan BPOM di Gorontalo dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li><li>8) Laporan pelaksanaan SKM setiap bulannya</li></ol>
--	--	--

Ditetapkan di Gorontalo  
Pada tanggal : 27 Februari 2024

KEPALA BALAI POM DI GORONTALO,



STEPANUS SIMON SESA