



**BADAN POM**

**STANDAR PELAYANAN  
BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
TAHUN 2024**

---



KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
NOMOR OT.03.04.21A.05.24.95 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,

- 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 Besar POM di Jayapura tentang Standar Pelayanan Balai Besar POM di Jayapura;
- 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 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);
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 ... Nomor ...);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar POM di Jayapura 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. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan;
  - b. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - c. Sertifikasi CDOB (Cara Distribusi Obat yang Baik
  - d. Permohonan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap

- e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)
- f. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

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 : Jayapura

Pada tanggal : 14 Mei 2024

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 1

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal: 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
PERMOHONAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Pengujian Obat dan Makanan menyebutkan informasi tentang : 1. Nama, alamat dan nomor telepon pemohon 2. Data dan identitas sampel 3. Parameter pengujian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pengujian obat dan makanan : 1. Pemohon menanyakan kepada petugas apakah dapat dilakukan pengujian terhadap sampel milik pemohon, jika sampel dapat diuji maka pemohon melakukan pembuatan akun dengan mengakses portal melalui link <a href="https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login">https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login</a> , jika sampel tidak dapat diuji maka petugas akan mencarikan informasi ke UPT BPOM lainnya dan memberikan kontak UPT BPOM yang dapat melakukan pengujian kepada pemohon. 2. Pemohon melengkapi pendaftaran kemudian login dengan email dan password yang telah didaftarkan. Pendaftaran akun hanya dilakukan 1 (satu) kali. 3. Pemohon mengajukan permohonan uji dengan klik menu Permohonan Uji dan melengkapi seluruh data permohonan yang diminta, jika sudah lengkap dan

		<p>benar pemohon dapat klik Simpan Data.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Petugas akan melakukan proses terhadap data yang diisi serta memeriksa seluruh kelengkapan untuk kemudian dilakukan generate dokumen.</li><li>5. Setelah petugas melakukan generate dokumen, pemohon melakukan verifikasi dokumen, jika pemohon setuju maka sampel akan diproses lebih lanjut.</li><li>6. Petugas mencetak Berita Acara Penerimaan Sampel dan ditandatangani oleh pemohon</li><li>7. Petugas membuat ID Billing dan menyerahkan Surat Perintah Bayar kepada pemohon untuk melakukan pembayaran ke Bank yang ditunjuk</li><li>8. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran Billing kepada petugas secara langsung maupun melalui whatsapp</li><li>9. Petugas menyerahkan sampel dengan kelengkapan berkas yang terdiri dari Form Kaji Ulang Permintaan dan <i>Copy</i> Surat Perintah Bayar kepada laboratorium pengujian untuk dilakukan pengujian</li><li>10. Petugas menyerahkan Sertifikat / Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.</li><li>11. Sertifikat Hasil Uji dapat didownload menggunakan akun pemohon melalui link <a href="https://sipt.pom.go.id/pihak3/login">https://sipt.pom.go.id/pihak3/login</a></li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Layanan Pengujian</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Napza (Ganja dan Sabu) 1 Hari Kerja</li><li>2. Obat dan Makanan 1-3 Parameter (selain Ganja dan Sabu) 5 Hari Kerja</li><li>3. Obat dan Makanan &gt; 3 Parameter</li></ol>

		(selain Ganja dan Sabu) 10 Hari Kerja 4. Logam Berat 10 Hari Kerja 5. Mikrobiologi 7 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat / Laporan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengujian Obat dan Makanan</li> <li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Buku Bacaan</li> <li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li> <li>12. Free Wifi</li> <li>13. Playground</li> <li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li> <li>15. Mushola, dan</li> <li>16. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Jadwal Pelayanan Publik : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka/Telepon</li> <li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui 0822-1772-7111</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</p> <p>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li><li>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li></ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li><li>f. tidak mempersulit;</li><li>g. patuh pada perintah atasan;</li><li>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi</li></ol>
--	--	---



		<p>penyelenggara;</p> <p>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</p> <p>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. sesuai dengan kepatutan; dan</p> <p>o. tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Front Office : 2 orang</li> <li>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang</li> <li>3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang</li> <li>4. Sertifikasi : 3 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan</p>

		<p>pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. jenis pelayanan;</li> <li>2. waktu penyelesaian;</li> <li>3. biaya/tarif;</li> <li>4. produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</li> </ol> <p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p>

		<p>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</p> <p>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</p> <p>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</p> <p>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</p> <p>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor..</p> <p>Punishment Untuk petugas pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman dalam bentuk :</p> <p>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</p> <p>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</p> <p>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikoordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat</p>
--	--	--

		<p>Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p> <p>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%.</p>
--	--	---

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 2

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal: 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan)</li><li>2. Identitas produk yang diadukan</li><li>3. Jenis informasi yang dibutuhkan</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan pengaduan / permintaan informasi ke ULPK Balai Besar POM di Jayapura melalui tatap muka (datang langsung), telepon, SMS, whatsapp, media sosial, email, dan aplikasi Sarang Semut.</li><li>2. Petugas pelayanan publik menerima pengaduan / permintaan informasi sesuai persyaratan dengan melakukan klarifikasi data kepada pemohon.</li><li>3. Pengaduan / permintaan informasi yang memerlukan rujukan, dirujuk kepada Kelompok Substansi Pemeriksaan melalui aplikasi simpellpk. Kelompok Substansi Pemeriksaan menindaklanjuti pengaduan / permintaan informasi melalui aplikasi simpellpk.</li><li>4. Pengaduan / permintaan informasi yang tidak memerlukan rujukan dapat langsung diberikan jawaban oleh petugas pelayanan publik.</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pengaduan yang dirujuk :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rujukan dengan hasil informasi : 5</li></ol>

		<p>HK</p> <p>2. Pengaduan tidak memerlukan Tindak Lanjut Lapangan : 14 HK</p> <p>3. Pengaduan memerlukan Tindak Lanjut Lapangan : 60 HK</p> <p>Permintaan Informasi : 1 HK</p>
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan</li> <li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Buku Bacaan</li> <li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li> <li>12. Free Wifi</li> <li>13. Playground</li> <li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li> <li>15. Mushola, dan</li> <li>16. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Jadwal Pelayanan Publik :

		<p>1. Tatap Muka/Telepon</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui 0822-1772-7111</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</p> <p>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li><li>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li></ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li></ol>
--	--	--

		<p>f. tidak mempersulit;</p> <p>g. patuh pada perintah atasan;</p> <p>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</p> <p>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>o. tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura :</p> <p>1. Front Office : 2 orang</p> <p>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang</p>



		3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang 4. Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. jenis pelayanan;</li><li>2. waktu penyelesaian;</li><li>3. biaya/tarif;</li><li>4. produk layanan.</li></ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</li></ol>

		<p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</li><li>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</li><li>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</li><li>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</li><li>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor.</li></ol> <p>Punishment Untuk petugas pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman dalam bentuk :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</li><li>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</li><li>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang</li></ol>
--	--	---

	<p>berlaku.</p> <p>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikoordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p> <p>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%.</p>
--	--

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 3

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal: 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
SERTIFIKASI CDOB (CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon, status dalam PBF).</li><li>2. Alamat PBF atau calon PBF</li><li>3. Nomor NIB</li><li>4. Nomor Izin PBF</li><li>5. Nama Apoteker Penanggung Jawab dan nomor SIPA APJ.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengajuan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan di website <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>. Permohonan akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM.</li><li>2. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan serta mengunggah izin PBF.</li><li>3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CDOB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss.</li><li>4. Setelah mendapatkan id izin oss sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li><li>5. Pemohon mengajukan permohonan</li></ol>

		<p>berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikasi CDOB baru.</li><li>b. Resertifikasi CDOB.</li><li>c. Perubahan Sertifikat CDOB.</li></ol> <p>6. Pemohon mengunggah dokumen pendukung sesuai dengan jenis permohonan.</p> <p>7. Dokumen akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM.</p> <p>8. Apabila dokumen belum lengkap maka pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen yang diperlukan. Permintaan kekurangan dokumen disampaikan melalui email yang disampaikan pada saat registrasi akun perusahaan.</p> <p>9. Pemohon mengirimkan kekurangan dokumen yang diminta melalui website yang selanjutnya akan diverifikasi kembali oleh petugas.</p> <p>10. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan diterbitkan Surat Perintah Bayar untuk membayar biaya sertifikasi.</p> <p>11. Setelah menerima Surat Perintah Bayar pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Bank atau Kantor Pos.</p> <p>12. Setelah pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi, petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM menerbitkan surat delegasi pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi CDOB ke Balai POM.</p> <p>13. Petugas Balai POM melakukan audit dalam rangka sertifikasi CDOB.</p> <p>14. Petugas memasukkan hasil inspeksi sertifikasi ke website</p>
--	--	--

		<p><a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">http://sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>15. Pemohon membuat tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (CAPA) terhadap temuan inspeksi dan menyampaikannya melalui website <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">http://sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>16. Petugas Balai POM melakukan evaluasi terhadap CAPA yang dikirim, apabila masih belum sesuai maka CAPA akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki.</p> <p>17. Pemohon diberikan kesempatan untuk membuat CAPA sebanyak 2 (dua) kali dengan batas waktu 40 hari kerja untuk setiap CAPA.</p> <p>18. Setelah CAPA dinyatakan sesuai, CAPA akan terkirim ke Supervisor di Direktorat Pengawasan sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP.</p> <p>19. Setelah dievaluasi kembali serta dipastikan semua dokumen sudah lengkap dan sesuai maka sertifikat CDOB diterbitkan.</p> <p>20. Inspeksi sertifikasi dilakukan untuk permohonan sertifikasi yang memerlukan inspeksi yaitu sertifikasi baru, resertifikasi, perubahan alamat PBF yang merubah lokasi dan penambahan gudang.</p> <p>21. Perubahan sertifikat yang disebabkan perubahan alamat yang tidak merubah lokasi, perubahan nama yang tidak merubah NIB tidak dilakukan inspeksi.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan maksimal adalah 35 hari kerja untuk tahap audit sertifikasi dan evaluasi CAPA.
4	Biaya / Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang

		Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil audit sertifikasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan</li> <li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Buku Bacaan</li> <li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li> <li>12. Free Wifi</li> <li>13. Playground</li> <li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li> <li>15. Mushola, dan</li> <li>16. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka/Telepon</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 –</li> </ul>

		<p>16.00 WIT tanpa jam istirahat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui 0822-1772-7111</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</p> <p>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li><li>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li></ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li><li>f. tidak mempersulit;</li></ol>
--	--	---



		<p>g. patuh pada perintah atasan;</p> <p>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</p> <p>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. sesuai dengan kepastian; dan</p> <p>o. tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura :</p> <p>1. Front Office : 2 orang</p> <p>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6</p>

		<p>orang</p> <p>3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang</p> <p>4. Sertifikasi : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. jenis pelayanan;</li><li>2. waktu penyelesaian;</li><li>3. biaya/tarif;</li><li>4. produk layanan.</li></ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana</li></ol>

		<p>layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</p> <p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</li><li>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</li><li>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</li><li>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</li><li>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor.</li></ol> <p>Punishment Untuk petugas pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman dalam bentuk :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</li><li>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah</li></ol>
--	--	--

		<p>mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</p> <p>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikoordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p> <p>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%.</p>
--	--	--

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 4

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal : 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
PERMOHONAN SURAT REKOMENDASI PEMENUHAN ASPEK CARA  
PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan)</li><li>2. NIB.</li><li>3. Nama dan Alamat tempat usaha.</li><li>4. Nama Penanggung Jawab Teknis.</li><li>5. Identitas produk yang diproduksi (bentuk sediaan)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengajuan Sertifikat Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> untuk mendapatkan user id dan password.</li><li>2. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website</li></ol>

		<p>yang sama dan melengkapi data perusahaan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPOTB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss.</li><li>4. Setelah mendapatkan id izin oss sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></li><li>5. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi CPOTB (Bertahap / Penuh) dengan mengunggah data dukung berupa;<ol style="list-style-type: none"><li>a. Peta lokasi dan denah bangunan.</li><li>b. Deskripsi produk jadi.</li><li>c. Alur proses produksi</li><li>d. Panduan mutu.</li></ol></li><li>6. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh petugas Balai.</li><li>7. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen.</li><li>8. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Balai.</li><li>9. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi.</li><li>10. Petugas Balai/Badan POM mengevaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon.</li><li>11. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi.</li><li>12. Setelah TPTP/CAPA dinyatakan sesuai Balai menerbitkan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB bertahap.</li></ol>
--	--	--

		13. Sertifikat CPOTB akan diterbitkan oleh Badan POM.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan Maksimal adalah 55 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan</li> <li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Buku Bacaan</li> <li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li> <li>12. Free Wifi</li> <li>13. Playground</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li><li>15. Mushola, dan</li><li>16. Ruang Laktasi</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tatap Muka/Telepon<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li></ul></li><li>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui 0822-1772-7111<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul></li><li>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</li><li>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul></li></ol> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li><li>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li></ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p>



		<ul style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li><li>f. tidak mempersulit;</li><li>g. patuh pada perintah atasan;</li><li>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</li><li>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>n. sesuai dengan kepastian; dan</li><li>o. tidak menyimpang dari prosedur</li></ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat

		Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura : 1. Front Office : 2 orang 2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang 3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang 4. Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari

			bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <p>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</p> <p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p> <p>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</p> <p>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</p> <p>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</p> <p>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</p> <p>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor.</p> <p>Punishment Untuk petugas pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman</p>

		<p>dalam bentuk :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</li><li>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</li><li>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikoordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</li><li>3. Survei Kepuasan Masyarakat Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</li><li>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%.</li></ol>
--	--	---

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 5

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal: 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG  
BAIK (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan)</li><li>2. NIB.</li><li>3. Nama dan Alamat tempat usaha.</li><li>4. Nama Penanggung Jawab Teknis.</li><li>5. Identitas produk yang diproduksi (bentuk sediaan)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon masuk ke sistem OSS dengan menggunakan user id dan password yang dimiliki.</li><li>2. Pemohon mengajukan PB - UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dan mengunggah dokumen yang diminta yaitu;<ul style="list-style-type: none"><li>- Dokumen denah yang sudah disetujui.</li><li>- Dokumen Penerapan Mutu CPKB</li></ul></li><li>3. Petugas Balai akan mengevaluasi</li></ol>

		<p>dokumen permohonan.</p> <p>4. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen.</p> <p>5. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Balai.</p> <p>6. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi.</p> <p>7. Petugas Balai/Badan POM mengevaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon.</p> <p>8. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi.</p> <p>9. Setelah TPTP/CAPA dinyatakan sesuai Balai menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan Maksimal adalah 20 Hari Kerja.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengaduan dan Informasi Obat</li> </ol>

		<p>dan Makanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li><li>9. Toilet</li><li>10. Buku Bacaan</li><li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li><li>12. Free Wifi</li><li>13. Playground</li><li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li><li>15. Mushola, dan</li><li>16. Ruang Laktasi</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tatap Muka/Telepon<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li></ul></li><li>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui 0822-1772-7111<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul></li><li>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</li><li>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura<ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul></li></ol> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan</li></ol>

		<p>Makanan</p> <p>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</p> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li><li>f. tidak mempersulit;</li><li>g. patuh pada perintah atasan;</li><li>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</li><li>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>n. sesuai dengan kepantasan; dan</li><li>o. tidak menyimpang dari prosedur</li></ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura



		<p>dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Front Office : 2 orang</li><li>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang</li><li>3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang</li><li>4. Sertifikasi : 3 orang</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. jenis pelayanan;</li><li>2. waktu penyelesaian;</li><li>3. biaya/tarif;</li><li>4. produk layanan.</li></ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan</p>

		sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <p>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</p> <p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p> <p>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</p> <p>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</p> <p>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</p> <p>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</p> <p>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor.</p> <p>petugas pelayanan yang tidak memenuhi</p>

		<p>ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman dalam bentuk :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</li><li>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</li><li>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> <p>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p> <p>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%.</p>
--	--	--

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO

LAMPIRAN 6

Keputusan Kepala Balai Besar POM Di Jayapura

Nomor : OT.03.04.21A.05.24.95

Tanggal : 14 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI JAYAPURA  
SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG  
BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan)</li><li>2. NIB.</li><li>3. Nama dan Alamat tempat usaha.</li><li>4. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengajuan Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> untuk mendapatkan user id dan password.</li><li>2. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan.</li><li>3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPOTB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss.</li><li>4. Setelah mendapatkan id izin oss sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></li><li>5. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi IP CPPOB dengan mengunggah</li></ol>

		<p>data dukung berupa;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peta lokasi dan denah bangunan.</li> <li>b. Deskripsi produk jadi.</li> <li>c. Alur proses produksi</li> <li>d. Panduan mutu.</li> <li>e. Surat Pernyataan Kesanggupan Memenuhi Aspek CPPOB (bagi pemohon dengan kategori produk risiko rendah)</li> <li>f. Hasil Penilaian Mandiri (bagi pemohon dengan kategori produk risiko menengah)</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh petugas Balai.</li> <li>7. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen.</li> <li>8. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai diterbitkan Sertifikat IP CPPOB untuk pemohon dengan kategori produk risiko rendah dan menengah.</li> <li>9. Petugas Balai melakukan audit sertifikasi untuk pemohon dengan kategori produk risiko tinggi.</li> <li>10. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi.</li> <li>11. Petugas Balai/Badan POM mengevaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon.</li> <li>12. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi.</li> <li>13. Setelah TPTP/CAPA dinyatakan sesuai Balai menerbitkan Sertifikat IP CPPOB</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan Maksimal adalah 60 Hari Kerja.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik BBPOM di Jayapura dapat disampaikan melalui : HALO PACE (0811 486 215)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Fasilitas air minum</li> <li>4. Akses Jalan Disabilitas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. SOP Alur Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan</li> <li>8. Kotak Penilaian dan Saran</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Buku Bacaan</li> <li>11. Display Produk Obat dan Makanan yang illegal (TMS, Public Warning)</li> <li>12. Free Wifi</li> <li>13. Playground</li> <li>14. Tempat Parkir yang dilengkapi cctv</li> <li>15. Mushola, dan</li> <li>16. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka/Telepon <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.30 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li> <li>• Jumat, Jam Layanan : 08.30 – 15.30 WIT tanpa jam istirahat</li> </ul> </li> <li>2. Telefon, SMS, dan Whatsapp melalui</li> </ol>

		<p>0822-1772-7111</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin – Kamis, Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIT tanpa jam istirahat</li><li>• Jumat, Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIT tanpa jam istirahat</li></ul> <p>3. Media Sosial, Email, Aplikasi Sarang Semut 24 jam dan akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya</p> <p>4. Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senin dan Rabu, Jam Layanan : 08.00 – 15.00 WIT</li></ul> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li><li>3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li><li>4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li></ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit – belit;</li><li>e. profesional;</li><li>f. tidak mempersulit;</li><li>g. patuh pada perintah atasan;</li><li>h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai</li></ol>
--	--	--

		<p>dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;</p> <p>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>o. tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik BBPOM Jayapura :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Front Office : 2 orang</li><li>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang</li><li>3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang</li><li>4. Sertifikasi : 3 orang</li></ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Jayapura dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p>



		<ol style="list-style-type: none"><li>1. jenis pelayanan;</li><li>2. waktu penyelesaian;</li><li>3. biaya/tarif;</li><li>4. produk layanan.</li></ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Jayapura diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Reward dan Punishment, Rapat Tinjauan Manajemen dan Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reward dan Punishment Bagi pelaksana layanan yang melaksanakan tugas dengan baik akan diberikan reward, sebaliknya jika tidak memenuhi atau melayani sesuai janji layanan maka akan diberikan punishment.</li></ol> <p>Reward Untuk menentukan pelaksana layanan yang mendapatkan predikat “Petugas Pelayanan Publik Terbaik”, ditetapkan tata cara penilaian dan kriteria sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Setiap pelanggan selesai menerima layanan akan diminta untuk memilih</li></ol>

		<p>petugas pelaksana layanan dan memberikan nilai terhadap petugas pelaksana layanan</p> <p>b. Awal bulan berikutnya akan dibuat rekapitulasi jumlah nilai yang diterima petugas pelaksana layanan</p> <p>c. Unsur penilaian meliputi implementasi 5S yang mencakup sikap petugas, sopan santun petugas, cara petugas mendengarkan, cara petugas berbicara, dan cara petugas memecahkan masalah.</p> <p>d. Petugas yang mendapatkan nilai tertinggi ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik bulan tersebut.</p> <p>e. Petugas terpilih difoto dengan atribut pelayanan publik lengkap, dicetak dan dipublikasikan melalui papan pengumuman kantor.</p> <p>Punishment Untuk petugas pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan, tidak melayani dengan baik, dapat dikenakan hukuman dalam bentuk :</p> <p>a. Teguran lisan dari atasan langsung yang didokumentasikan setelah mendapatkan complain.</p> <p>b. Teguran dan sanksi dari Kepala Balai Besar POM di Jayapura setelah mendapatkan teguran lisan sebanyak 3 (tiga) kali.</p> <p>c. Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2. Rapat Tinjauan Manajemen Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun yang dikordinir oleh Tim QMS BBPOM di Jayapura.</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p>
--	--	---

		<p>oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p> <p>4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)</p> <p>Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam sebulan setelah pelayanan 100%</p>
--	--	--

KEPALA BALAI BESAR POM DI JAYAPURA,



HERMANTO