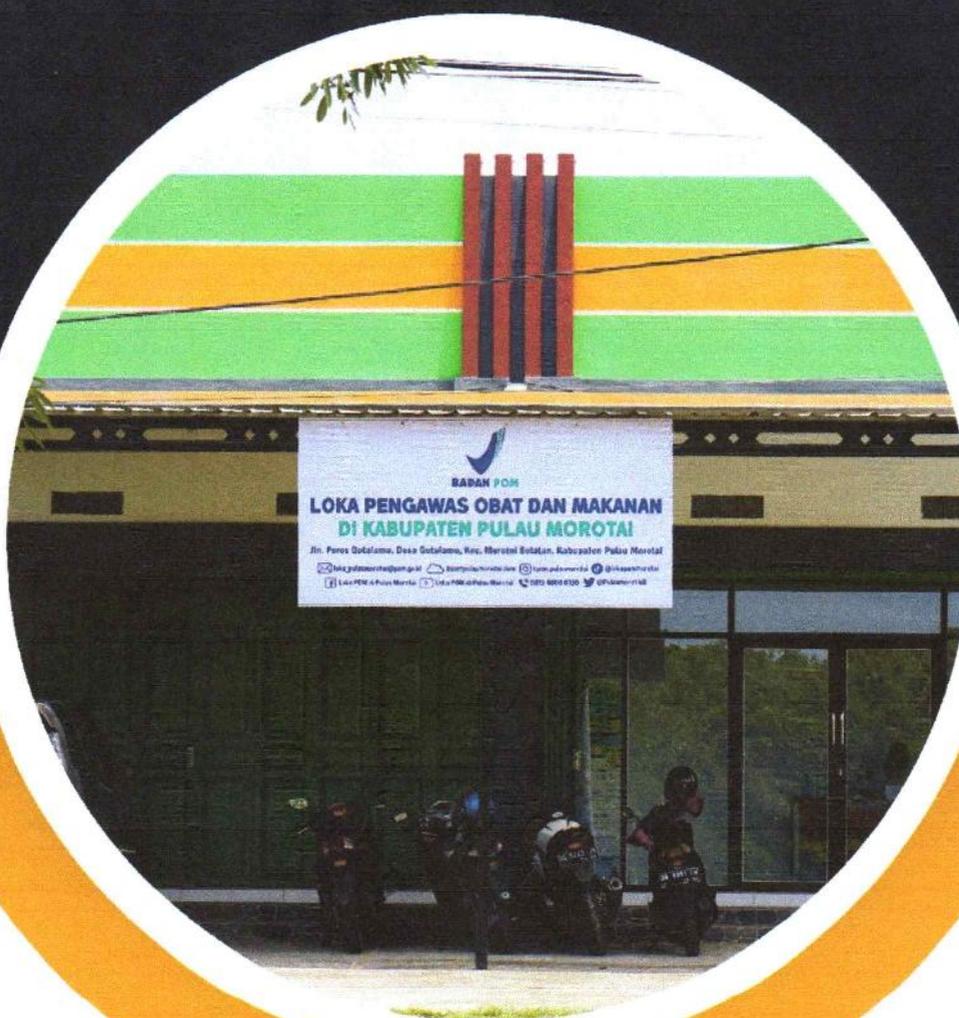


STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI



2024



pulaumorotai.pom.go.id



lokapompulaumorotai@gmail.com



0813-4000-0130



Jl. Poros Gotalamo, Desa Gotalamo
Kec. Morotai Selatan, Kab. Pulau Morotai

KATA PENGANTAR

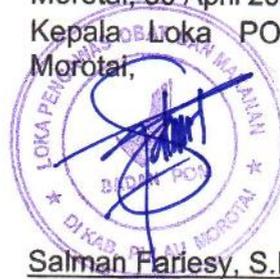
Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Loka POM di Kab. Pulau Morotai dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dan petugas pelayanan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

Morotai, 30 April 2024

Kepala Loka POM di Kab. Pulau
Morotai,



Salman Fariesy, S.Farm., Apt

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MOROTAI
NOMOR : HK.02.02.28C.04.24.42
Tentang
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

- Menimbang : a. Bahwa pelayanan publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai tentang Standar Pelayanan Publik Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai;
- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. 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;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
24. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

25. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.05.21.216 tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
26. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
27. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI
- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana terlampir
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila diperlukan dilakukan perubahan

Ditetapkan di : Morotai

Pada Tanggal : 30 April 2024

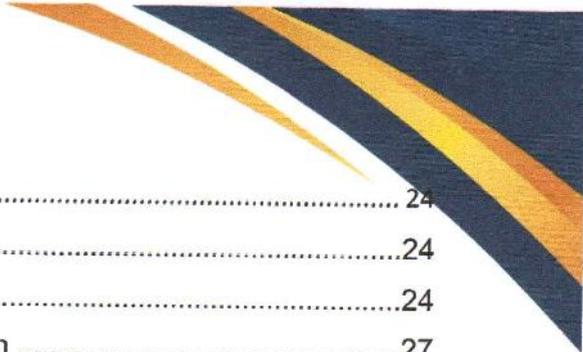
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kabupaten Pulau Morotai



Salman Farisey, S.Farm., Apt

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
SURAT KEPUTUSAN	3
DAFTAR ISI	6
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang	8
B. Tujuan dan Standar Pelayanan	8
C. Ruang Lingkup	9
D. Dasar Hukum	9
BAB II	12
PENYELENGGARAAN PELAYANAN	12
A. Pelaksanaan Pelayanan	12
B. Jenis Pelayanan	12
C. Jadwal Pelayanan	12
Tanpa istirahat	12
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggara	13
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	14
F. Tempat Pelayanan	14
G. Maklumat Pelayanan	15
I. Jaminan Pelayanan	15
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	16
K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan	16
BAB III	17
PENGADUAN MASYARAKAT	17
A. Penerimaan penyampaian pengaduan Masyarakat dapat disampaikan melalui :	17
B. Pencatatan	17
C. Petugas Pengelolaan Pengaduan	17
D. Pengelolaan pengaduan	18
BAB IV	19
A. Monitoring	19
B. Evaluasi	19
C. Indikator Evaluasi	20
LAMPIRAN I	22



LAMPIRAN II	24
A. Definisi/Pengertian Umum.....	24
B. Layanan Informasi dan Pengaduan.....	24
C. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan	27
LAMPIRAN III	33
A. Definisi/ Pengertian Umum.....	33
B. Penerbitan Sertifikat dalam rangka Pendaftaran Produk Makanan.....	34
C. Penerbitan Sertifikat dalam rangka Pendaftaran Produk Makanan.....	37

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan di masa pasca pandemi covid-19, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan publik pada Loka POM di Kab. Pulau Morotai. Loka POM di Kab. Pulau Morotai dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan, dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara Komunikasi Publik serta Pengaduan Masyarakat dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kab. Pulau Morotai. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai dengan menerapkan protokol kesehatan.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kab. Pulau Morotai sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat

pada umumnya.

- Loka POM di Kab. Pulau Morotai mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

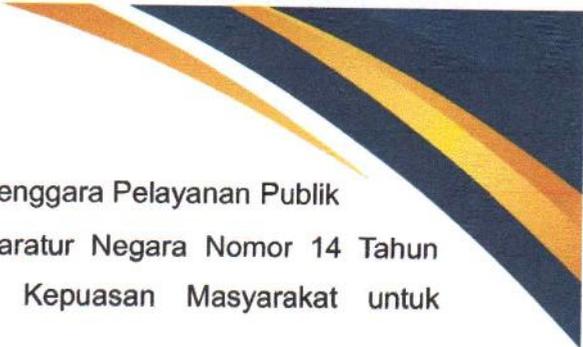
C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB),
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

D. Dasar Hukum

- a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 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;
- e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- f. 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;
- g. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
- i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun

- 
- 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
- j. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
 - k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - l. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
 - m. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
 - o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
 - p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
 - q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik dilingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan;
 - r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
 - s. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
 - t. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
 - u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - v. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - w. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat

- 
- Dan Makanan;
- x. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 - y. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
 - z. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - aa. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Lampiran II dan Lampiran III)

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai :

1. Layanan Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan
2. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin-Kamis

Waktu Pelayanan	:	Pukul 08.00 – 16.30 WIT
		Tanpa istirahat

- Jumat

Waktu Pelayanan	:	Pukul 08.00 – 16.00 WIT
		Tanpa istirahat

- a. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai akan tetap melakukan pelayanan publik jika terdapat kondisi/keadaan tertentu seperti Kejadian Luar Biasa Keracunan Pangan (KLB KP), kasus tertentu, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi serta pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

Ketentuan baju seragam Pelayanan publik tatap muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	SENIN	Wanita & Pria: Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Selendang khas Maluku Utara dan name tag pelayanan publik
2.	SELASA	Wanita & Pria : Seragam Khaki dilengkapi dengan Selendang khas Maluku Utara dan name tag

NO	HARI	SERAGAM
		pelayanan publik
3.	RABU	Wanita & Pria : Seragam Putih Khaki dilengkapi dengan Selendang khas Maluku Utara dan name tag pelayanan publik
4.	KAMIS	Wanita & Pria : Pakaian Batik dilengkapi dengan Selendang khas Maluku Utara dan name tag pelayanan publik
5	JUMAT	Wanita & Pria : Pakaian Batik dilengkapi dengan Selendang khas Maluku Utara dan name tag pelayanan publik

2. *Short Messaging Services (SMS)/Whatsapp/Aplikasi BPOM Mobile/Surat/Email/Website/media Sosial*

a. Senin-Kamis

Waktu Pelayanan	:	Pukul 08.00-16.30 WIT
		Tanpa Istirahat

b. Jumat

Waktu Pelayanan	:	Pukul 08.00-16.00 WIT
		Tanpa Istirahat

c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan online dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/Whatsapp/Instagram/Aplikasi BPOM Mobile/Surat/Email/Website/media Sosial.

3. Pelayanan Publik pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggara

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Front Office : 1 orang
2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 4 orang
3. Penerbitan rekomendasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan

Olahan yang Baik : 2 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, komunikasi, hukum, komputer, grafis, kesehatan masyarakat, dokter dan lain-lain (sosial, ekonomi).
2. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan, fungsional analis komunikasi resiko obat dan makanan, pranata humas.
3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif.
4. Memiliki kemampuan berbahasa inggris dasar.
5. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office, internet, alat komunikasi dan media sosial.
6. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik.
7. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan.
8. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan.
9. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi pendaftaran Obat dan Makanan.

F. Tempat Pelayanan

Loka POM di Kab. Pulau Morotai

Jl. Poros Gotalamo, Desa Gotelamo, Kec. Morotai Selatan, Kab. Pulau Morotai, Prov. Maluku Utara

Email : loka_pulaumorotai@pom.go.id

Website : pulaumorotai.pom.go.id

Media Sosial

Whatsapp : 0813 4000 0130

Facebook : Loka POM di Pulau Morotai

Twitter : @PulaumorotaiB

Instagram : bpom.pulaumorotai

Pengaduan Masyarakat terkait Penyalahgunaan Wewenang oleh petugas (No : 0812 9994 5600)

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

HaloBPOM 1500533

G. Maklumat Pelayanan

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

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai 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 (belum ada pembiayaan untuk layanan).

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (Thermogun, Hand sanitizer, Masker)
2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
3. Ruang tunggu pelayanan
4. Televisi
5. Meja Pelayanan dan Kursi Pelayanan
6. Kotak Saran dan Pengaduan
7. Komputer
8. Toilet Pria dan Wanita
9. Tempat parkir motor dan mobil
10. Area bermain anak
11. Banner Alur Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan serta Banner Alur Registrasi Pangan Olahan
12. Dispenser
13. Air minum
14. Wifi
15. ATK
16. Referensi (leaflet/brosur dan buku terkait Obat dan Makanan)
17. Brosur dan Link Survei kepuasan dan pengaduan masyarakat
18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan & Pengaduan Masyarakat

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan penyampaian pengaduan Masyarakat dapat disampaikan melalui :

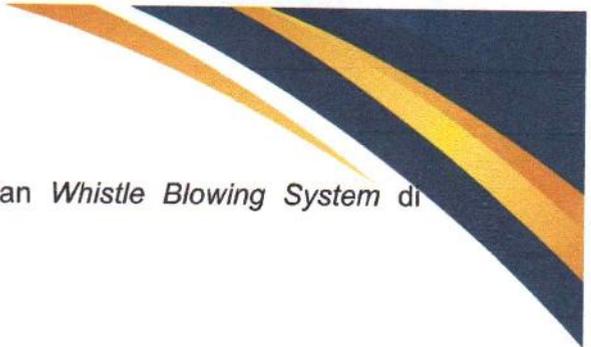
1. Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai, Jl. Poros Gotalamo, Desa Gotalamo, Kec. Morotai Selatan, Kab. Pulau Morotai
2. Telepone : 0813 4000 0130
3. Fax : -
4. Whatsapp : 0813 4000 0130
5. Email : loka_pulaumorotai@pom.go.id
6. Facebook : Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai
7. Instagram : bpom.pulaumorotai
8. Twitter : @PulaumorotaiB
9. Kotak saran dan pengaduan
10. Pengaduan masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang oleh petugas (No : 0812 9994 5600)
11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
12. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Petugas Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat terkait peredaran obat dan makanan ilegal dikelola oleh petugas pelayanan publik berdasarkan SK No. 81 Tahun 2024 tentang Tim pengelola Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Badan Pengawas Obat dan Makanan sementara Pengaduan Masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang oleh petugas dikelola oleh Pokja Pengawasan melalui SK HK.02.02.37B.37B5.12.23.50 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Loka POM di Kab. Pulau Morotai melalui Pengelolaan



Pengendalian Gratifikasi, Pengaduan Masyarakat, dan *Whistle Blowing System* di Lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

D. Pengelolaan pengaduan

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

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

BAB IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Loka POM di Kab. Pulau Morotai sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Loka POM di Kab. Pulau Morotai melalui:

A. Monitoring

Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan atau 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;
2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kab. Pulau Morotai setiap bulan;
4. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan setiap tahun;
5. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan.



C. Indikator Evaluasi

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



LAMPIRAN I
MAKLUMAT PELAYANAN

**LAMPIRAN I
MAKLUMAT PELAYANAN**

Lampiran I Surat Keputusan Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai Nomor OT.03.03.28C.05.24.05 tanggal 06 Mei 2024 tentang Maklumat Pelayanan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

**MAKLUMAT PELAYANAN
LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI**



MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

NOMOR : OT.03.03.28C.05.24.05

Dengan ini Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Pulau Morotai menyatakan :

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

Morotai, 06 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan
Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai



Salman Farlesy, S.Farm., Apt



LAMPIRAN II
PELAYANAN INFORMASI
DAN PENGADUAN

LAMPIRAN II
PELAYANAN PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

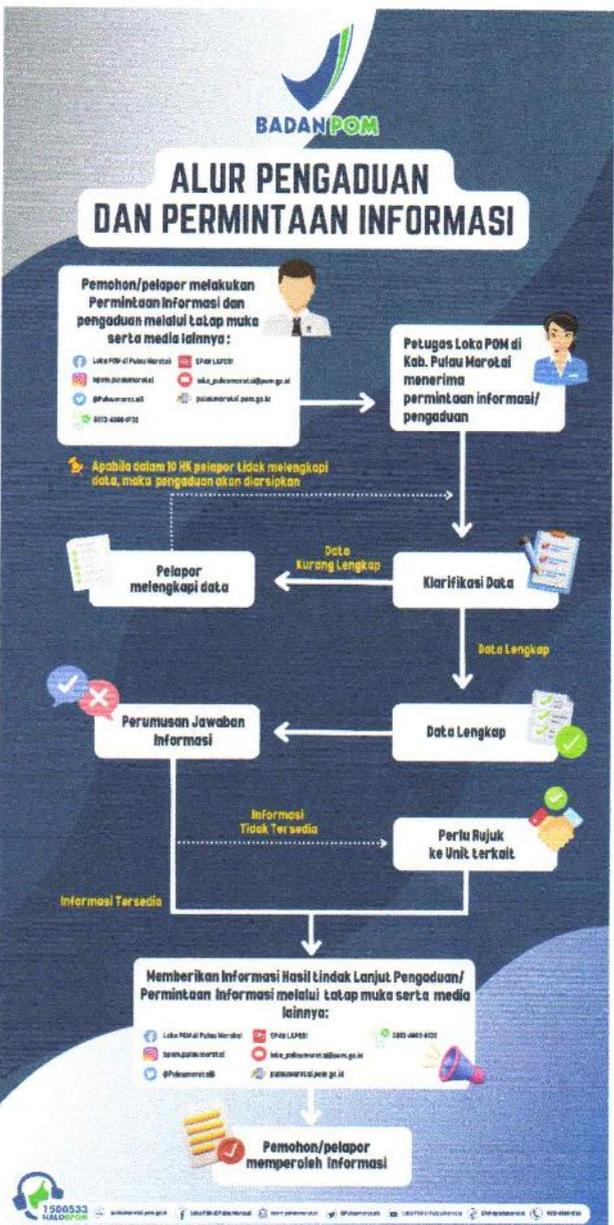
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN PULAU MOROTAI

A. Definisi/Pengertian Umum

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawasan Obat dan Makanan Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

B. Layanan Informasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	a. Identitas Pemohon/pelapor (nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon/pelapor meminta informasi /melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA,Email/Website, tatap muka, Media sosial, SP4N-Lapor, Aplikasi HaloBPOM, BPOM Mobile, surat. Petugas menerima

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pemohon/pelapor untuk melengkapi. Apabila dalam 10 HK pemohon/pelapor tidak melengkapi data, maka akan diarsipkan.</p> <p>b. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait</p> <p>c. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pemohon/pelapor melalui sarana yang sesuai.</p> 

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak Lanjut Layanan Informasi <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui telepon , <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, <i>email/Web site</i>, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan tidak memerlukan penelaahan kembali : 1 hari kerja b. Melalui surat : 3 hari kerja c. Melalui telepon, <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, <i>email/Web site</i>, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan memerlukan penelaahan kembali : 14 hari Kerja 2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan tidak berkadar pengawasan 14 HK b. Pengaduan berkadar pengawasan 60 HK
5	Biaya	Tidak dipungut biaya/Gratis
6	Kompensasi bagi Pelanggan	Diberikan gimmick promosi
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai, Jl. Poros Gotalomo, Desa Gotalomo, Kec. Morotai Selatan 2. Telepone : 0813 4000 0130 3. Fax : - 4. Whatsapp : 0813 4000 0130 5. Email : loka_pulaumorotai@pom.go.id 6. Facebook : Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai 7. Instagram : bpom.pulaumorotai 8. Twitter : @PulaumorotaiB 9. Kotak saran dan pengaduan 10. Pengaduan masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang oleh petugas (No : 0812 9994 5600) 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 12. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>s. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (Thermogun, Hand sanitizer, Masker) 2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu pelayanan 4. Televisi 5. Meja Pelayanan dan Kursi Pelayanan 6. Kotak Saran dan Pengaduan 7. Komputer 8. Toilet Pria dan Wanita 9. Tempat parkir motor dan mobil 10. Area bermain anak 11. Banner Alur Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan serta Banner Alur Registrasi Pangan Olahan 12. Dispenser 13. Air minum 14. Wifi 15. ATK 16. Referensi (leaflet/brosur dan buku terkait Obat dan Makanan) 17. Brosur dan Link Survey kepuasan dan pengaduan masyarakat 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan & Pengaduan Masyarakat
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 4 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, komunikasi, hukum, komputer, grafis, kesehatan masyarakat, dokter dan lain-lain (sosial, ekonomi). b. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan, fungsional analisis komunikasi resiko obat dan makanan, pranata humas. c. Memiliki kemampuan komunikasi aktif. d. Memiliki kemampuan berbahasa inggris dasar. e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office, internet, alat komunikasi dan media sosial. f. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> g. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan. h. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan. i. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi pendaftaran Obat dan Makanan.
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. <p>Waktu penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, 2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap triwulan. 3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kab. Pulau Morotai setiap triwulan; 5). Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan setiap tahun; 6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Loka POM di kabupaten Pulau Morotai setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI MOROTAI

PADA TANGGAL : 30 APRIL 2024

Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai,



Salman Fariesy, S.Farm., Apt



LAMPIRAN III
IZIN PENERAPAN CARA
PRODUKSI PANGAN
OLAHAHAN YANG BAIK
(CPPOB)

LAMPIRAN III
IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK(CPPOB)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SERTIFIKAT
DALAM RANGKA PENDAFTARAN PRODUK OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KAB. PULAU MOROTAI

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
4. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
5. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
6. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
7. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
8. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode

- tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
9. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
 10. Hari adalah hari kalender.
 11. Sertifikat adalah Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik / Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap / Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan B / Rekomendasi Notifikasi Kosmetik
 12. Pemohon adalah pelaku usaha yang memproduksi pangan, obat tradisional dan kosmetik

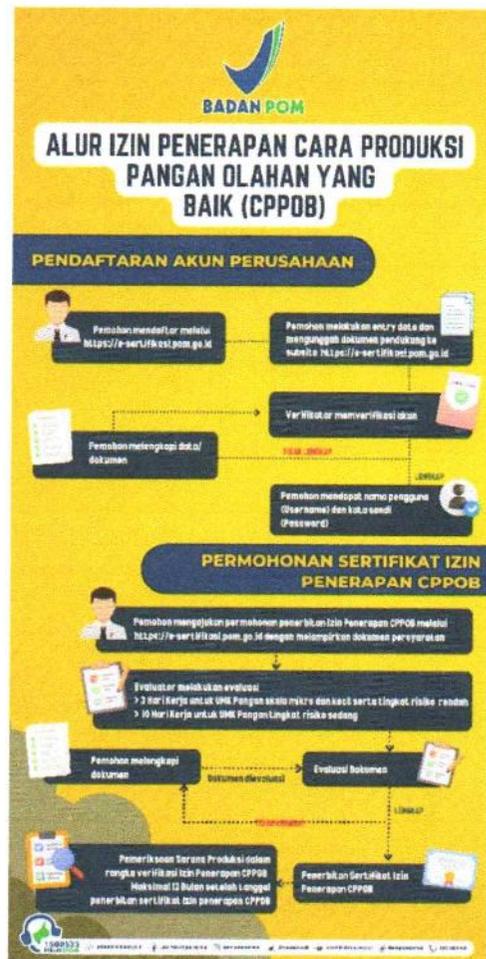
B. Penerbitan Sertifikat dalam rangka Pendaftaran Produk Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Sertifikat Izin Penerapan CPPOB
2	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan Rekomendasi Dalam Rangka Pendaftaran Produk Obat dan Makanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS-RBA). b. Pemohon telah melakukan pengajuan PB-UMKU melalui OSS-RBA. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi https://e-sertifikasi.pom.go.id. d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan sertifikat. e. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan jenis sertifikat yang diajukan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Mekanisme pelayanan penerbitan sertifikat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id c. Verifikasi akun dilakukan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari d. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). <p>2. Permohonan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin penerapan CPPOB melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan melampirkan dokumen persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> i. Peta lokasi sarana produksi ii. Denah bangunan (lay out) sarana produksi iii. Panduan Mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi iv. Deskripsi pangan olahan v. Alur produksi beserta penjelasannya b. Evaluator melakukan evaluasi terhadap permohonan penerbitan izin penerapan cppoob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah paling lama 3 (tiga) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id c. Evaluator melakukan evaluasi terhadap permohonan penerbitan izin penerapan cppoob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko sedang paling lama 10 (sepuluh) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id d. Bila dokumen yang disampaikan masih kurang permohonan dikembalikan ke pemohon untuk melakukan perbaikan sesuai persyaratan yang dibutuhkan e. Untuk UMK pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah dan sedang setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB yang di tandatangani secara elektronik oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai melalui subsite : https://e-sertifikasi.pom.go.id f. Untuk UMK skala menengah dan tinggi paling lama 5 (lima) hari setelah dokumen
--	--	--

dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan pemeriksaan ke sarana produksi.

- g. Apabila hasil pemeriksaan masih memerlukan tindakan perbaikan, maka paling lama 30 (tiga puluh) hari pemohon telah melakukan tindakan perbaikan dan menyampaikan ke tim auditor.
- h. Hasil tindakan perbaikan dievaluasi kembali oleh tim paling lambat 2 (dua) hari setelah menerima tindakan perbaikan dari pemohon.
- i. Apabila hasil evaluasi tindakan perbaikan telah dinyatakan lengkap, paling lama 2 (dua) hari kerja segera diterbitkan Sertifikat Izin Penerapan CPOB yang di tanda tangani secara elektronik oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai.



4 Jangka Waktu Pelayanan

- a. Tindak lanjut permohonan Izin Penerapan CPOB yang masuk melalui e-sertifikasi : 3 (tiga) hari kerja
- b. Evaluasi Kelengkapan dokumen : 3 (tiga) hari kerja

		<p>c. Penerbitan Sertifikat : 2 (dua) hari kerja sejak evaluasi penilaian pemenuhan ketentuan selesai.</p> <p>d. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka: verifikasi izin penerapan CPPOB maksimal 12 (dua belas) bulan setelah tanggal penerbitan Izin Penerapan CPPOB.</p> <p>a. Penerbitan surat pemberitahuan hasil pemeriksaan sarana produksi : 2 (dua) hari kerja setelah pemeriksaan sarana produksi</p>
5	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
6	Kompensasi Bagi Pelanggan	Pemberian gimmick promosi
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung : Kantor Loka POM di Kab. Pulau Morotai, Jl. Poros Gotalomo, Desa Gotalomo, Kec. Morotai Selatan 2. Telepone : 0813 4000 0130 3. Fax : - 4. Whatsapp : 0813 4000 0130 5. Email : loka_pulaumorotai@pom.go.id 6. Facebook : Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai 7. Instagram : bpom.pulaumorotai 8. Twitter : @PulaumorotaiB 9. Kotak saran dan pengaduan 10. Pengaduan masyarakat terkait penyalahgunaan wewenang oleh petugas (No : 0812 9994 5600) 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 12. Halo BPOM 1500533

C. Penerbitan Sertifikat dalam rangka Pendaftaran Produk Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;</p> <p>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>s. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (Thermogun, Hand sanitizer, Masker) 2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang tunggu pelayanan 4. Televisi 5. Meja Pelayanan dan Kursi Pelayanan 6. Kotak Saran dan Pengaduan 7. Komputer 8. Toilet Pria dan Wanita 9. Tempat parkir motor dan mobil 10. Area bermain anak 11. Banner Alur Pengaduan dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan serta Banner Alur Registrasi Pangan Olahan 12. Dispenser 13. Air minum 14. Wifi 15. ATK 16. Referensi (leaflet/brosur dan buku terkait Obat dan Makanan) 17. Brosur dan Link Survey kepuasan dan pengaduan masyarakat 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan & Pengaduan Masyarakat
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 3 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, komunikasi, hukum, komputer, grafis, kesehatan masyarakat, dokter dan lain-lain (sosial, ekonomi). b. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan, fungsional analis komunikasi resiko obat dan makanan, pranata humas. c. Memiliki kemampuan komunikasi aktif. d. Memiliki kemampuan berbahasa inggris dasar. e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office, internet, alat komunikasi dan media sosial. f. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> g. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan. h. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan. i. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi pendaftaran Obat dan Makanan.
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. b. Waktu penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Pulau Morotai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, 4. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan. 5. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 6. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kab. Pulau Morotai setiap triwulan; 7. Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Pulau Morotai dilaksanakan setiap tahun; 8. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 9. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Loka POM di Kab. Pulau Morotai triwulan

DITETAPKAN : DI MOROTAI

PADA TANGGAL : 30 APRIL 2024

Kepala Loka POM di Kab. Pulau Morotai,



Salman Fariesy, S.Farm., Apt