



# LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR

Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Maluku Indonesia

**BADAN POM** Telp. 0821 9993 2245, e-mail : lokapom.tanimbar20@gmail.com, loka\_kepulauantanimbar@pom.go.id

## KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. KEPULAUAN TANIMBAR

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR : HK.02.02.36B.36B4.11.23.89 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB.KEPULAUAN TANIMBAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA POM DI KAB. KEPULAUAN TANIMBAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kab. Kepulauan Tanimbar Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kab. Kepulauan Tanimbar;
- 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 2009 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);

1. 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);
2. 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);
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

Memutuskan

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. KEPULAUAN TANIMBAR BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KAB. KEPULAUAN TANIMBAR.
- Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kab. Kepulauan Tanimbar 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. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
  - b. Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap
  - c. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
  - b. Masyarakat; dan
  - c. Aparat pengawasan
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Saumlaki

Pada Tanggal : 15 November 2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR,

\$(ttd)

ANTON DWI NURCAHYO

## LAMPIRAN I

Standar Pelayanan Loka POM di Kab. Kepulauan  
Tanimbar

Nomor : HK.02.02.36B.36B4.11.23.89

Tanggal : 15 November 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR

## 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, maka perlu dilakukan penetapan Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Publik pada Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dengan penerapan protokol kesehatan ketat. Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada:

1. Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
4. 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 dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

## B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

## 1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha, pada khususnya, dan masyarakat, pada umumnya.
- Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

#### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pendampingan Registrasi Obat dan Makanan;
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja

#### D. Dasar Hukum

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 Cemaran 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 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei 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 5 Tahun 2018 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 27 tahun 2018 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.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 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.

## BAB II PENYELENGGARAAN LAYANAN

### A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar yang meliputi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan; Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap; dan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, dijelaskan di lampiran.

### B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar:

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
2. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap.
3. Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

### C. Jadwal Pelayanan

#### 1. Telepon/Datang Langsung

- Senin-Kamis

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 12.30 WIT

Shift Siang : Pukul 12.30 – 16.30 WIT

- Jumat

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 11.30 WIT

Shift Siang : Pukul 11.30 – 16.00 WIT

- Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian

#### 2. Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Selempang Tenun	Seragam Biru Navy dilengkapi Selempang Tenun
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Selempang Tenun	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Selempang Tenun
3.	Rabu	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dilengkapi dengan Selempang Tenun	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dilengkapi dengan Selempang Tenun
4.	Kamis	Baju Batik BPOM dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Baju Batik BPOM dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima

5.	Jumat	Batik Tanimbar dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Batik Tanimbar dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima
----	-------	--	--

3. Short Messaging Services (SMS)/ Telepon/ Whatsapp/Surat/Email /Website/Media Sosial

- Senin-Kamis

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 12.30 WIT

Shift Siang : Pukul 12.30 – 16.30 WIT

- Jumat

Shift Pagi : Pukul 08.00 – 11.30 WIT

Shift Siang : Pukul 11.30 – 16.00 WIT

- Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan online dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/Whatsapp/ Surat/ Email/Website/Media Sosial.

4. 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 Penyelenggaraan Pelayanan

Pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan berjumlah 4 (empat) orang yang merupakan staf bidang informasi dan komunikasi, (INFOKOM) dan/atau merupakan PFM.

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

F. Tempat Pelayanan

**Kantor** : Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar

Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kab. Kepulauan Tanimbar, Maluku

**Website** : [kepulauananimbar.pom.go.id](http://kepulauananimbar.pom.go.id)

**Media Sosial** :

- WhatsApp : 082199932245
- Email : [loka\\_kepulauantanimbar@pom.go.id](mailto:loka_kepulauantanimbar@pom.go.id)
- Twitter : @bpom.kepulauantanimbar
- Facebook : @bpom.kepulauantanimbar
- Instagram : @bpom.kepulauantanimbar
- TikTok : @bpom.kepulauantanimbar
- YouTube : Loka POM Tanimbar



Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N LAPOR.

Aplikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Loka POM Kab. Kepulauan Tanimbar

#### G. Pengawasan Internal

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

#### H. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar tidak menetapkan tarif terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak melakukan kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

#### J. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tisu)
2. Tempat Pengaduan tatap muka
3. Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan
4. Meja Pelayanan
5. Standar Pelayanan berupa leaflet
6. Mushola
7. Sistem antrian
8. Kotak Saran
9. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan
10. Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan
11. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai.
12. Ruang tunggu khusus kelompok rentan
13. Kursi Roda
14. Tempat parkir motor dan mobil terpisah

15. Air minum, kopi, teh, jamu, makanan ringan dan permen untuk konsumen
16. Jaringan Wifi gratis
17. Charging Booth
18. Perlengkapan ATK
19. Perpustakaan/ Buku Referensi
20. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
21. Sarana pengaduan Whistle Blower
22. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online

### BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

#### A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung ke kantor: Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar.  
Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kab. Kepulauan Tanimbar, Maluku.
2. Website: [kepulauananimbar.pom.go.id](http://kepulauananimbar.pom.go.id)
3. SMS/Telepon/Whatsapp: 082199932245
4. Email : [loka\\_kepulauanimbar@pom.go.id](mailto:loka_kepulauanimbar@pom.go.id)
5. Twitter : @bpom.kepulauanimbar
6. Facebook: @bpom.kepulauanimbar
7. Instagram: @bpom.kepulauanimbar
8. TikTok : @bpom.kepulauanimbar
9. YouTube : Loka POM Tanimbar
10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N LAPOR

#### B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki, dan penginputan dilakukan di SIMPEL LPK.

#### C. Pengelolaan Pengaduan

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

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan 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. Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor
8. Dokumentasi.

## BAB IV PENUTUP

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

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

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar melalui:

### A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar setahun sekali.

### B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk evaluasi terhadap 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. Pemberian Reward melalui program ASN BERDIKARI (Berorientasi pelayanan, Disiplin, Kerja Aktif, Responsif, Informatif) dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Kepala UPT setiap 6 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Membuat Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar setiap tahun;
5. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Rekapitulasi Pengaduan tiap Triwulan.

### C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survei Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan

Ditetapkan di : Saumlaki  
Pada Tanggal : 15 November 2023  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR,



ANTON DWI NURCAHYO

## LAMPIRAN II

Standar Pelayanan Loka POM di Kab. Kepulauan  
Tanimbar

Nomor : HK.02.02.36B.36B4.11.23.89

Tanggal : 15 November 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR**

**I. PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan Informasi dan Pengaduan               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</li> <li>b. Identitas produk yang diadukan;</li> <li>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</li> <li>d. Tujuan permintaan informasi</li> </ul> </li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan Informasi dan Pengaduan               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00- 16.30 WIT dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WIT. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</li> <li>b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</li> <li>c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</li> <li>d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan</li> </ul> </li> </ul>

		kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan Informasi dan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 hari kerja;</li> <li>b. Permintaan informasi yang memerlukan kajian maksimal diselesaikan 14 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 hari kerja; dan</li> <li>d. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Langsung ke Kantor: Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kab. Kepulauan Tanimbar, Maluku</li> <li>2. Website: <a href="http://kepulauananimbar.pom.go.id">kepulauananimbar.pom.go.id</a></li> <li>3. SMS/Telepon/ WhatsApp : 082199932245</li> <li>4. Email : <a href="mailto:loka_kepulauantanimbar@pom.go.id">loka_kepulauantanimbar@pom.go.id</a></li> <li>5. Twitter : @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>6. Facebook : @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>7. Instagram: @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>8. TikTok : @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>9. YouTube : Loka POM Tanimbar</li> <li>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Onlien Rakyat (LAPOR) SP4N LAPOR</li> </ol> <p><b>Saran dan Masukan/Apresiasi</b> Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>4. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</li> <li>13. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</li> <li>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> </ol>
--	--	---



		<p>19. 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>20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>21. 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>22. 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>23. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p> <p>24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</p> <p>25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</p> <p>26. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</p> <p>27. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>28. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>29. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>30. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan</p> <p>31. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor</p>
--	--	---

		<p>HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>32. 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>33. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.</p> <p>34. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</p> <p>35. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>36. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>37. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>38. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>39. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>40. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</p> <p>41. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</p> <p>42. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</p> <p>43. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</p> <p>44. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</p> <p>45. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</p> <p>46. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi</p>
--	--	---

		<p>Pangan Industri Rumah Tangga;</p> <p>47. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>48. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;</p> <p>49. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</p> <p>50. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan</p> <p>51. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</p> <p>52. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>53. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</p> <p>54. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</p> <p>55. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</p> <p>56. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</p> <p>57. 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>58. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>59. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</p> <p>60. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</p> <p>61. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>62. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021</p>
--	--	---

		<p>tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</p> <p>63.Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> <li>• Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>• Meja Pelayanan</li> <li>• Standar Pelayanan berupa <i>leaflet</i></li> <li>• Mushola</li> <li>• Sistem antrian</li> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>• Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>• Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai.</li> <li>• Ruang tunggu khusus kelompok rentan</li> <li>• Kursi Roda</li> <li>• Tempat parkir motor dan mobil terpisah</li> <li>• Air minum, kopi, teh, jamu, makanan ringan dan permen untuk konsumen</li> <li>• Jaringan <i>Wifi</i> gratis</li> <li>• <i>Charging Booth</i></li> <li>• Perlengkapan ATK</li> <li>• Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>• Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>• Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>• Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>d. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan berjumlah 4 (empat) orang yang merupakan staf bidang informasi dan komunikasi, (INFOKOM) dan/atau merupakan PFM.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. produk layanan.</li> </ul> Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>2. Pengawasan kantor dan parkir dengan CCTV</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</li> <li>b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6(enam) bulan sekali.</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan</li> </ul> </li> </ol>

		<p>Makanan setahun sekali.</p> <p>d. Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan setiap tahun.</p> <p>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</p> <p>f. Rekapitulasi pengaduan tiap triwulan</p>
--	--	--

## II. SERTIFIKASI CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Surat permohonan</li> <li>o Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id</li> </ul> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas menerima permohonan pengajuan dari pelaku usaha secara elektronik</p> <p>b. Petugas mengevaluasi kelengkapan dokumen yang diserahkan dan menyampaikan hasil evaluasi melalui elektronik</p> <p>c. Petugas menentukan tim, menyiapkan dokumen dan peralatan yang diperlukan dalam pemeriksaan sarana.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan sarana dan melakukan hasil evaluasi terhadap hasil pemeriksaan sarana, membuat laporan dan menyampaikan hasil Tindak Lanjut Pemeriksaan.</p> <p>e. Menerima hasil perbaikan pemeriksaan (CAPA) dari pelaku usaha dan melakukan evaluasi dari CAPA yang diserahkan.</p> <p>f. Menyampaikan Surat Closed CAPA</p> <p>g. Mengeluarkan Surat Rekomendasi sesuai dengan permintaan pelaku usaha (Sertifikasi CPOTB dan Izin Penerapan CPPOB).</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pelaksaaan Pemeriksaan sarana dilakukan paling lambat 4 hari kerja saat kelengkapan dokumen telah lengkap dan dievaluasi.</p> <p>b. Pemeriksaan Sarana dilakukan maksimal selama 2 hari kerja, dan melakukan evaluasi terhadap hasil pemeriksaan serta tindak lanjut pemeriksanaan dilaksanakan selama 1 hari kerja.</p>

		<p>c. Petugas menerima perbaikan CAPA dari pelaku usaha paling lambat 14 hari kerja sejak CAPA diserahkan.</p> <p>d. Surat Rekomendasi dikeluarkan selambat-lambatnya 5 hari kerja sejak capa dievaluasi oleh petugas.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	<p>a. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap</p> <p>b. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Langsung ke Kantor: Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kab. Kepulauan Tanimbar, Maluku</li> <li>2. Website: <a href="http://kepulauananimbar.pom.go.id">kepulauananimbar.pom.go.id</a></li> <li>3. SMS/Telepon/ WhatsApp : 082199932245</li> <li>4. Email : <a href="mailto:loka_kepulauananimbar@pom.go.id">loka_kepulauananimbar@pom.go.id</a></li> <li>5. Twitter : @bpom.kepulauananimbar</li> <li>6. Facebook : @bpom.kepulauananimbar</li> <li>7. Instagram: @bpom.kepulauananimbar</li> <li>8. TikTok : @bpom.kepulauananimbar</li> <li>9. YouTube : Loka POM Tanimbar</li> <li>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Onlien Rakyat (LAPOR) SP4N LAPOR</li> </ol> <p><b>Saran dan Masukan/Apresiasi</b> Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan</li> </ol>

		<p>Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li> <li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik. p. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>16. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> <li>• Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>• Meja Pelayanan</li> <li>• Standar Pelayanan berupa <i>leaflet</i></li> <li>• Mushola</li> <li>• Sistem antrian</li> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Televisi dengan video Pelayanan publik dan</li> </ul>



		<p>informasi terkait Standar Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>• Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai.</li> <li>• Ruang tunggu khusus kelompok rentan</li> <li>• Kursi Roda</li> <li>• Tempat parkir motor dan mobil terpisah</li> <li>• Air minum, kopi, teh, jamu, makanan ringan dan permen untuk konsumen</li> <li>• Jaringan <i>Wifi</i> gratis</li> <li>• <i>Charging Booth</i></li> <li>• Perlengkapan ATK</li> <li>• Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>• Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>• Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>• Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan merupakan PFM yang telah memiliki kompetensi terkait CPOTB sebanyak 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan</li> </ol>

		perundangundangan; 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan kantor dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6(enam) bulan sekali. c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; f. Rekapitulasi pengaduan tiap triwulan

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a> b. Dokumen Teknis 3. NIB beserta lampirannya 4. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 5. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko

		<p>rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan</li> <li>7. Peta lokasi sarana</li> <li>8. Tata letak (lay out) sarana</li> <li>9. Skema dan penjelasan proses produksi.</li> <li>10. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.</li> <li>11. Panduan mutu, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bahan dari produk atau kontak dengan produk</li> <li>▪ Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan</li> <li>▪ Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai</li> <li>▪ Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi</li> <li>▪ Prosedur penanganan bahan kimia non pangan</li> <li>▪ Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi</li> <li>▪ Program terkait Kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan</li> <li>▪ Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (<i>First In First Out</i>) /FEFO (<i>First Expire Fist Out</i>)</li> <li>▪ Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran</li> <li>▪ Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pemersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya)</li> </ul> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima permohonan pengajuan dari pelaku usaha secara elektronik.</li> <li>b. Petugas mengevaluasi kelengkapan dokumen yang diserahkan dan menyampaikan hasil evaluasi melalui elektronik.</li> <li>c. Petugas menentukan tim, menyiapkan dokumen</li> </ol>

		<p>dan peralatan yang diperlukan dalam pemeriksaan sarana.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan sarana dan melakukan hasil evaluasi terhadap hasil pemeriksaan sarana, membuat laporan dan menyampaikan hasil Tindak Lanjut Pemeriksaan.</p> <p>e. Menerima hasil perbaikan pemeriksaan (CAPA) dari pelaku usaha dan melakukan evaluasi dari CAPA yang diserahkan.</p> <p>f. Menyampaikan Surat Closed CAPA.</p> <p>g. Mengeluarkan Surat Rekomendasi sesuai dengan permintaan pelaku usaha (Sertifikasi CPOTB dan Izin Penerapan CPPOB).</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pelaksanaan Pemeriksaan sarana dilakukan paling lambat 4 hari kerja saat kelengkapan dokumen telah lengkap dan dievaluasi.</p> <p>b. Pemeriksaan Sarana dilakukan maksimal selama 2 hari kerja, dan melakukan evaluasi terhadap hasil pemeriksaan serta tindak lanjut pemeriksanaan dilaksanakan selama 1 hari kerja.</p> <p>c. Petugas menerima perbaikan CAPA dari pelaku usaha paling lambat 14 hari kerja sejak CAPA diserahkan.</p> <p>d. Surat Rekomendasi dikeluarkan selambat-lambatnya 5 hari kerja sejak capa dievaluasi oleh petugas.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	<p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/ Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id</p> <p>b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e- sertifikasi.pom.go.id</li> <li>o Izin Penerapan Cara Produksi</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Langsung ke Kantor: Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar. Jl. Ir. Soekarno, Saumlaki, Kab. Kepulauan Tanimbar, Maluku</li> <li>2. Website: <a href="http://kepulauananimbar.pom.go.id">kepulauananimbar.pom.go.id</a></li> <li>3. SMS/Telepon/ WhatsApp : 082199932245</li> <li>4. Email : <a href="mailto:loka_kepulauantanimbar@pom.go.id">loka_kepulauantanimbar@pom.go.id</a></li> <li>5. Twitter : @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>6. Facebook : @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>7. Instagram: @bpom.kepulauantanimbar</li> <li>8. TikTok : @bpom.kepulauantanimbar</li> </ol>

		<p>9. YouTube : Loka POM Tanimbar</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Onlien Rakyat (LAPOR) SP4N LAPOR</p> <p><b>Saran dan Masukan/Apresiasi</b> Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</li> <li>12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</li> <li>13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemar Kimia dalam Pangan Olahan;</li> <li>14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;</li> <li>15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018</li> </ol>

		<p>tentang Label Pangan Olahan;</p> <p>17. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</p> <p>18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</p> <p>19. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</p> <p>20. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>21. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</p> <p>22. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</p> <p>23. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</p> <p>24. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</p> <p>25. 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>26. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</p> <p>28. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</p> <p>29. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>30. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</p> <p>31. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan</p>
2	Sarana dan Prasarana,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan (tempat cuci tangan, <i>Hand sanitizer</i>, tisu)</li> </ul>

	dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat Pengaduan tatap muka</li> <li>• Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan</li> <li>• Meja Pelayanan</li> <li>• Standar Pelayanan berupa <i>leaflet</i></li> <li>• Mushola</li> <li>• Sistem antrian</li> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>• Toilet Pria dan Wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan</li> <li>• Akses jalan khusus untuk kelompok rentan : jalan landai.</li> <li>• Ruang tunggu khusus kelompok rentan</li> <li>• Kursi Roda</li> <li>• Tempat parkir motor dan mobil terpisah</li> <li>• Air minum, kopi, teh, jamu, makanan ringan dan permen untuk konsumen</li> <li>• Jaringan <i>Wifi</i> gratis</li> <li>• <i>Charging Booth</i></li> <li>• Perlengkapan ATK</li> <li>• Perpustakaan/ Buku Referensi</li> <li>• Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>• Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i></li> <li>• Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i></li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran /sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan merupakan PFM yang telah memiliki kompetensi terkait CPPOB sebanyak 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan kantor dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <p>a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.</p> <p>b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6(enam) bulan sekali.</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>d. Laporan Tahunan Loka POM di Kab. Kepulauan Tanimbar dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>f. Rekapitulasi pengaduan tiap triwulan</p>



Ditetapkan di : Saumlaki  
Pada Tanggal : 15 November 2023  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN KEPULAUAN TANIMBAR,



ANTON DWI NURCAHYO