

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN MERAUKE**

**NOMOR : T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.022 TAHUN 2023**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN MERAUKE**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE

- Menimbang** : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Merauke tentang Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Merauke;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah

diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MERAUKE**
- Kesatu** : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Merauke yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)
  - b. Permohonan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap

- c. Sertifikasi CDOB (Cara Distribusi Obat yang Baik)
  - d. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Merauke  
Pada tanggal : 31 Mei 2023

Plt. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN MERAUKE,



LAMPIRAN 1. KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE NOMOR T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.022 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE

STANDAR PELAYANAN

SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan)</li> <li>2. NIB</li> <li>3. Nama dan alamat tempat usaha</li> <li>4. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pengajuan Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> untuk mendapatkan user id dan password.</li> <li>2. Setelah mendapatkan user id dan password, pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan.</li> <li>3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPPOB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss.</li> <li>4. Setelah mendapatkan id izin oss, sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li> <li>5. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi IP-CPPOB dengan mengunggah data dukung berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. peta lokasi dan denah bangunan</li> <li>b. deskripsi produk jadi</li> <li>c. alur proses produksi</li> <li>d. panduan mutu</li> <li>e. Surat Pernyataan Kesanggupan Memenuhi Aspek CPPOB (bagi pemohon dengan kategori produk risiko rendah)</li> <li>f. Hasil Penilaian Mandiri (bagi pemohon dengan kategori produk risiko menengah)</li> </ol> </li> <li>6. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh petugas Loka.</li> <li>7. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen.</li> <li>8. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai diterbitkan Sertifikat IP CPPOB untuk pemohon dengan kategori produk risiko rendah dan menengah.</li> </ol>

		<p>9. Petugas Loka melakukan audit sertifikasi untuk pemohon dengan kategori produk risiko tinggi.</p> <p>10. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi.</p> <p>11. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon.</p> <p>12. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi.</p> <p>13. Setelah TPTP/CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Sertifikat IP CPPOB</p>
3	Jangka Pelayanan Waktu	Waktu Pelayanan Maksimal adalah Hari Kerja. n 60
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Merauke dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Loka POM di Kabupaten Merauke Jl Otonom Kotaraja Jayapura</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telepon / WA ke 08114917817</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Minuman, makanan ringan</li> <li>4. Ruang Tunggu</li> <li>5. Ruang pengaduan</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. Kotak Saran</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Bahan Bacaan</li> <li>10. Free Wifi</li> <li>11. Tempat Parkir</li> <li>12. Form ULPK dan Alat Tulis Kantor</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Senin - Jumat : 08.00 - 16.30 WIT</li> <li>2. Tatap Muka, SMS, Whatsapp, dan Media Sosial Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIT Jumat : 08.00 - 16.00</li> </ol> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> </ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>b) cermat;</li> <li>c) santun dan ramah;</li> <li>d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit;</li> <li>e) profesional;</li> <li>f) tidak mempersulit;</li> <li>g) patuh pada perintah atasan;</li> <li>h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;</li> <li>j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>n) sesuai dengan kepatasan; dan</li> <li>o) tidak menyimpang dari prosedur</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Sadan Pengawas Obat dan Makanan</p>

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Merauke: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.

Plt. KEPALA LOKA POM  
DI KABUPATEN MERAUKE



MINARTO, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN 2. KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE NOMOR T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.022 TAHUN 2023

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE

STANDAR PELAYANAN

PERMOHONAN SURAT REKOMENDASI PEMENUHAN ASPEK CARAPEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. Nama dan alamat tempat usaha 4. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Sertifikat Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap: 1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> untuk mendapatkan user id dan password. 2. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan. 3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPOTB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss. 4. Setelah mendapatkan id izin OSS sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> 5. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi CPOTB (Bertahap / Penuh) dengan mengunggah data dukung berupa; a. Peta lokasi dan denah bangunan. b. Deskripsi produk jadi. c. Alur proses produksi d. Panduan mutu. 6. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh petugas Loka. 7. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 8. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Loka. 9. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan basil audit sertifikasi.



		<p>10. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/ CAPA yang disampaikan pemohon.</p> <p>11. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi.</p> <p>12. Setelah TPTP/ CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB bertahap.</p> <p>13. Sertifikat CPOTB akan diterbitkan oleh Badan POM.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan Maksimal adalah 55 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Merauke dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Loka POM di Kabupaten Merauke Jl Otonom Kotaraja Jayapura</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telefon / WA ke 08114917817</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>2. Meja Pelayanan</li> <li>3. Minuman, makanan ringan</li> <li>4. Ruang Tunggu</li> <li>5. Ruang pengaduan</li> <li>6. Maklumat Pelayanan</li> <li>7. Kotak Saran</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Bahan Bacaan</li> <li>10. Free Wifi</li> <li>11. Tempat Parkir</li> <li>12. Form ULPK dan Alat Tulis Kantor</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Senin - Jumat : 08.00 - 16.30 WIT</li> <li>2. Tatap Muka, SMS, Whatsapp, dan Media Sosial Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIT Jumat : 08.00 - 16.00</li> </ol> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> </ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>b. cermat;</li> <li>c. santun dan ramah;</li> <li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit;</li> <li>e. profesional;</li> <li>f. tidak mempersulit;</li> <li>g. patuh pada perintah atasan;</li> <li>h. menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;</li> <li>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>n. sesuai dengan kepatutan; dan</li> <li>o. tidak menyimpang dari prosedur</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Merauke:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Front Office : 1 orang</li> <li>2. Sertifikasi: 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. jenis pelayanan;</li> <li>2. waktu penyelesaian;</li> <li>3. biaya/tarif;</li> <li>4. produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.</p>


  
 PI. KEPALA LOKA POM  
 DI KABUPATEN MERAUKE  
 MINARTO, S.Farm., Apt.

LAMPIRAN 3. KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE NOMOR T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.022 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE

STANDAR PELAYANAN  
SERTIFIKASI CDOB (CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon, status dalam PBF). 2. Alamat PBF atau calon PBF 3. Nomor NIB 4. Nomor Izin PBF 4. Nama Apoteker Penanggung Jawab dan nomor SIPA APJ.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Sertifikat CDOB: 1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan di website <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> . Permohonan akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM. 2. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan serta mengunggah izin PBF. 3. Pemohon mengajukan PB - UMKU CDOB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin OSS. 4. Setelah mendapatkan id izin OSS sistem akan langsung diarahkan ke website <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> . 5. Pemohon mengajukan permohonan berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikasi CDOB baru.</li> <li>b. Resertifikasi CDOB.</li> <li>c. Perubahan Sertifikat CDOB</li> </ol> 6. Pemohon mengunggah dokumen pendukung sesuai dengan jenis permohonan. 7. Dokumen akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM.

		<p>8. Apabila dokumen belum lengkap maka pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen yang diperlukan. Permintaan kekurangan dokumen disampaikan melalui email yang disampaikan pada saat registrasi akun perusahaan.</p> <p>9. Pemohon mengirimkan kekurangan dokumen yang diminta melalui website yang selanjutnya akan diverifikasi kembali oleh petugas.</p> <p>10. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan diterbitkan Surat Perintah Bayar untuk membayar biaya sertifikasi.</p> <p>11. Setelah menerima Surat Perintah Bayar pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Bank atau Kantor Pos.</p> <p>12. Setelah pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi, petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM menerbitkan surat delegasi pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi CDOB ke Loka POM.</p> <p>13. Petugas Loka POM melakukan audit dalam rangka sertifikasi CDOB.</p> <p>14. Petugas memasukkan hasil inspeksi sertifikasi ke website <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">http://sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>15. Pemohon membuat tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (CAPA) terhadap temuan inspeksi dan menyampaikannya melalui website <a href="http://sertifikasicdob.pom.go.id">http://sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>16. Petugas Loka POM melakukan evaluasi terhadap CAPA yang dikirim, apabila masih belum sesuai maka CAPA akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki.</p> <p>17. Pemohon diberikan kesempatan untuk membuat CAPA sebanyak 2 (dua) kali dengan batas waktu 40 hari kerja untuk setiap CAPA.</p> <p>18. Setelah CAPA dinyatakan sesuai, CAPA akan terkirim ke Supervisor di Direktorat Pengawasan sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP.</p> <p>19. Setelah dievaluasi kembali serta dipastikan semua dokumen sudah lengkap dan sesuai maka sertifikat CDOB diterbitkan.</p> <p>20. Inspeksi sertifikasi dilakukan untuk permohonan sertifikasi yang memerlukan inspeksi yaitu sertifikasi baru, resertifikasi, perubahan alamat PBF yang merubah lokasi dan penambahan gudang.</p>
--	--	---

		21. Perubahan sertifikat yang disebabkan perubahan alamat yang tidak merubah lokasi, perubahan nama yang tidak merubah NIB tidak dilakukan inspeksi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan maksimal adalah 35 hari kerja untuk tahap audit sertifikasi dan evaluasi CAPA.
4	Biaya / Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Loka POM
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil audit sertifikasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Merauke dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke Loka POM di Kabupaten Merauke Jl Otonom Kotaraja Jayapura 2. Kotak Saran 3. Telepon / WA ke 08114917817

#### PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Ber-AC 2. Meja Pelayanan 3. Minuman, makanan ringan 4. Ruang Tunggu 5. Ruang pengaduan 6. Maklumat Pelayanan 7. Kotak Saran 8. Toilet 9. Bahan Bacaan 10. Free Wifi 11. Tempat Parkir 12. Form ULPK dan Alat Tulis Kantor

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Senin - Jumat : 08.00 - 16.30 WIT</li> <li>2. Tatap Muka, SMS, Whatsapp, dan Media Sosial Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIT Jumat : 08.00 - 16.00</li> </ol> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> </ol> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>b. cermat;</li> <li>c. santun dan ramah;</li> <li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit;</li> <li>e. profesional;</li> <li>f. tidak mempersulit;</li> <li>g. patuh pada perintah atasan;</li> <li>h. menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;</li> <li>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>n. sesuai dengan kepantasan; dan</li> <li>o. tidak menyimpang dari prosedur</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik <b>BBPOM Jayapura</b> : 1. Front Office: 1 orang 2. Sertifikasi : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan Jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.

  
 Kepala Loka POM  
 DI KABUPATEN MERAUKE  
 MINARTO, S.Farm., Apt.



LAMPIRAN 4. KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE NOMOR T-HK.02.02.39B.39B5.05.23.022 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN MERAUKE

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Pemohon (Nama/umur, Profesi, Tanggal, No. Telepon, <i>email</i>, alamat, Nama Perusahaan, Jenis Perusahaan, Pengaduan, Jenis produk, Inti masalah, jam melapor</li> <li>2. Identitas Produk (Nama Produk, No. Registrasi, Tanggal Kedaluwarsa, Nama Pabrik, Alamat Pabrik, Nomor Batch)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<p>Prosedur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pengaduan/ permintaan informasi ke ULPK Loka POM di Merauke melalui tatap muka (datang langsung), telepon, SMS, whatsapp, dan media sosial lainnya.</li> <li>2. Petugas pelayanan publik menerima pengaduan/permintaan informasi sesuai persyaratan dengan melakukan klarifikasi data kepada pemohon.</li> <li>3. Pengaduan/permintaan informasi yang memerlukan rujukan, dirujuk kepada Kelompok Substansi Pemeriksaan melalui aplikasi simpeulpk. Kelompok Substansi Pemeriksaan menindaklanjuti pengaduan/permintaan informasi melalui aplikasi simpleulpk.</li> <li>4. Pengaduan/permintaan informasi yang tidak memerlukan rujukan dapat langsung diberikan jawaban oleh petugas pelayanan publik.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pengaduan yang dirujuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rujukan dengan hasil informasi : 5 HK</li> <li>2. Pengaduan tidak memerlukan Tindak Lanjut Lapangan : 14 HK</li> <li>3. Pengaduan memerlukan Tindak Lanjut Lapangan : 60 HK</li> </ol> <p>Permintaan Informasi : 1 HK</p>
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Merauke dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke Loka POM di Kabupaten Merauke Jl. Garuda Mopah Lama, Leproseri 2. Kotak Saran 3. Telefon / WA ke 08114917817
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Ruang Pelayanan Ber-AC</li> <li>14. Meja Pelayanan</li> <li>15. Minuman, makanan ringan</li> <li>16. Ruang Tunggu</li> <li>17. Ruang pengaduan</li> <li>18. Maklumat Pelayanan</li> <li>19. Kotak Saran</li> <li>20. Toilet</li> <li>21. Bahan Bacaan</li> <li>22. Free Wifi</li> <li>23. Tempat Parkir</li> <li>24. Form ULPK dan Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Jadwal Pelayanan Publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon     Senin - Jumat : 08.00 - 16.30 WIT</li> <li>2. Tatap Muka, SMS, Whatsapp, dan Media Sosial     Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIT     Jumat : 08.00 - 16.00</li> </ul> <p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul> <p>Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>b. cermat;</li> <li>c. santun dan ramah;</li> <li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit;</li> <li>e. profesional;</li> <li>f. tidak mempersulit;</li> <li>g. patuh pada perintah atasan;</li> </ul>

		<p>h.menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;</p> <p>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k.tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n.sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>o.tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan <b>Loka POM di Kabupaten Merauke</b> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Uta.ma Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Merauke:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Front Office : 1 orang</li> <li>2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.jenis pelayanan;</li> <li>2.waktu penyelesaian;</li> <li>3.biaya/tarif;</li> <li>4.produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Merauke diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM dan 1 (satu) kali dalam 3 bulan secara mandiri.

