

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI POM DI PANGKALPINANG**

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI PANGKALPINANG

NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang.
- 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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- b. Pengujian Obat dan Makanan;
- c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap (CPOTB);
- d. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
- e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).

- 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 sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang  
Pada tanggal 08 Mei 2024  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PANGKALPINANG,

{ttd}

AGUS RIYANTO

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga Standar Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang ini dapat diselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang ini merupakan norma atau persyaratan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penyusunan Standar Pelayanan ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan hubungan yang baik dari seluruh jajaran dan semua pihak terkait. Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan ini belum sempurna, sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga Standar Pelayanan ini bermanfaat dan dapat dilaksanakan sebaik baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Pangkalpinang.

Pangkalpinang, 08 Mei 2024

Kepala Balai POM di Pangkalpinang



Agus Riyanto, S.Farm., Apt

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Obat dan Makanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

### 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dilaksanakan Standar Pelayanan Publik adalah :

1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BPOM di Pangkalpinang.
2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai POM di Pangkalpinang
4. Mewujudkan proses pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### 2.1. Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

##### A. *Service Delivery*

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

##### 1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

##### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

##### 3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

##### 4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

##### 5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

##### 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## B. *Manufacturing*

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

### 1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

### 2. Sarana Prasarana/Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

### 3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

### 4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

### 5. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;

### 6. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

### 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

### 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## 2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang adalah:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
5. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 590) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229);
9. 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);
10. 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);
  11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

### **2.3. Pelaksanaan Pelayanan**

Pelaksanaan Pelayanan di Balai POM di Pangkalpinang yang meliputi Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Pengujian Obat dan Makanan, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap, Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik dan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).

#### **A. Visi dan Misi Badan POM**

Visi :

Obat dan Makanan aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

Misi :

1. Membangun SDM unggul terkait Obat dan Makanan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa dalam rangka peningkatan kualitas manusia Indonesia;

2. Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing untuk kemandirian bangsa;
3. Meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan serta penindakan kejahatan Obat dan Makanan melalui sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan guna perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga;
4. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.

## **B. Maklumat Pelayanan**

*Dengan ini, kami Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang menyatakan:*

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

*Dengan ini, kami Kepala Balai POM di Pangkalpinang merik tau*

1. *Pacak nyelenggarakan pelayanan sesuai kek standar pelayanan publik yang lah ditentukan*
2. *Merik pelayanan sesuai kek kewajiban dan bakalan ngelakuin perbaikan kek Seterus e; dan*
3. *Misalken kami bebulak, kami siap nerima sanksi, sudeh toh kami bakalan merik kompensasi misal pelayanan yang diberik neh dak sesuai kek standar yang lah ditentukan.*

### C. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BPOM di Pangkalpinang :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan ;
3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap;
4. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).

### D. Jadwal Pelayanan

#### a. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)

#### b. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Telepon/ Email : 0717-434705/ [ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com](mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com)

#### c. Layanan Setiap Hari

**SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam)** melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 dan melalui Media Sosial.

### E. Tempat Pelayanan

Balai POM di Pangkalpinang

Alamat Kantor :

Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka

Alamat Kantor :

Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka

Email :

[ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com](mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com)

[bpom\\_pangkalpinang@pom.go.id](mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id)

Telepon : 0717-434705/ 08117821666

WA/SMS/SILASMI-24 : 08117821666

Subsite : [pangkalpinang.pom.go.id](http://pangkalpinang.pom.go.id)

Instagram : [bpom.pangkalpinang](https://www.instagram.com/bpom.pangkalpinang)

Facebook : BPOM Pangkalpinang

X : @ bpompangkalpng

#### **F. Penerapan 5 S dan Motto Pelayanan Publik**

Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang dalam pelayanan wajib menerapkan Aturan 5 S yaitu **Sambut** dengan **Senyum** dan **Salam** didasari **Semangat** Melayani untuk memberikan **Solusi** dengan Motto Pelayanan Publik **PACAK** (**P**asti, **A**m anah, **C**epat, **A**kurat, **K**ompeten).

### BAB III

### PENUTUP

Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Balai POM di Pangkalpinang, sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi, mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu komponen pada pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Terhadap perubahan peraturan perundangan dan lainnya yang dapat membuat Standar Pelayanan ini berubah, maka akan diterbitkan melalui surat Kepala Balai POM di Pangkalpinang yang mana akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Kepala Balai POM di Pangkalpinang



Agus Riyanto, S.Farm., Apt

**LAMPIRAN I**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS**  
**OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI**  
**PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI**  
**PANGKALPINANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**

No.	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	-Identitas Konsumen -Pertanyaan / Masalah Konsumen / Identitas Produk Jika Ada -Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pengaduan konsumen / permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/media sosial/surat/layanan whatsapp - Penerimaan pengaduan / permintaan informasi - Pemberian informasi kepada konsumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
	A.	Lengkap di Seksi Infokom
	1. Telepon 2. Email / Website 3. Media Sosial 4. Pesan Singkat/layanan whatsapp 5. Tatap Muka	1 hari kerja
	6. Surat	7 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
	B.	Belum Lengkap
	1. Telepon 2. Email / Website 3. Media Sosial 4. Pesan Singkat/layanan whatsapp 5. Tatap Muka 6. Surat	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan

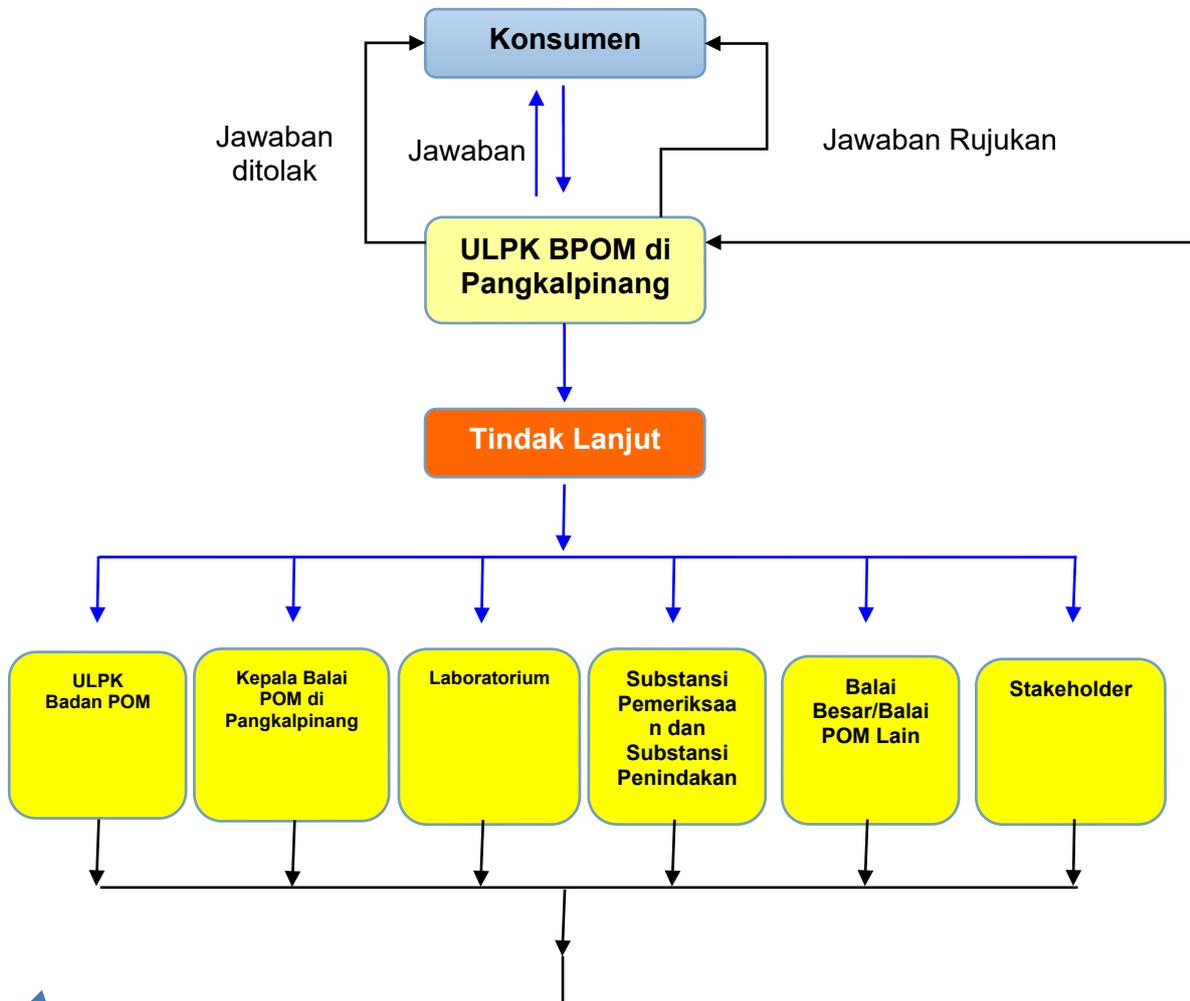
No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui 08113844333</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Pangkalpinang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Pangkalpinang melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> </ol> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>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;</p> <p>7. 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>8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>10. 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>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office</p> <p>b. Nomor antrian</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. Display jam pelayanan</p> <p>e. Meja dan kursi layanan</p> <p>f. Buku tamu melalui e-book</p> <p>g. Papan informasi melalui monitor</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. AC</p> <p>j. Brosur/leaflet/banner</p> <p>k. Keset pada pintu masuk</p> <p>l. Dispenser</p> <p>m. Kotak saran</p> <p>n. Bahan bacaan</p> <p>o. Tempat sampah</p> <p>p. Display alur pihak ketiga</p> <p>q. Display produk</p> <p>r. Jaringan internet/wifi</p> <p>s. Maklumat pelayanan</p> <p>t. Charging Box</p> <p>u. Ruang Pengaduan Khusus</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>v. Personal Computer (PC) dan Printer</p> <p>w. Mesin Fotokopi</p> <p>x. Toilet khusus tamu</p> <p>y. Tempat parkir kendaraan</p> <p>z. Musholla</p> <p>aa. Ruang laktasi</p> <p>bb. Tempat bermain anak</p> <p>cc. Kantin mini</p> <p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet, Parkir untuk difabel</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK</p> <p>ff. Sarana alamat email</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp</p> <p>hh. Sarana alamat surat</p> <p>ii. Sarana media sosial</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)  Telepon/ Email :0717-434705/  <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a>  <a href="mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id">bpom_pangkalpinang@pom.go.id</a>  Subsite : pangkalpinang.pom.go.id  Instagram : bpom.pangkalpinang  Facebook : BPOM Pangkalpinang  X : @bpompangkalpng</p> <p>c. Layanan Setiap Hari  SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 dan melalui Media Sosial.</p> <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkalpinang  Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka  Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan atau pejabat fungsional lainnya/ Petugas Pelayanan Publik</li> <li>Memiliki kemampuan komunikasi baik</li> <li>Mengetahui peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik</li> <li>Mampu mengoperasikan computer program <i>Ms.Office</i>, Internet, Alat Komunikasi dan media sosial.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkalpinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang</li> <li>Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang</li> <li>Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang</li> <li>Pemberian Reward dan Punishment Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkalpinang</li> <li>Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik</li> <li>Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) Balai POM di Pangkalpinang yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.</li> <li>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.</li> <li>Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkalpinang setiap triwulan.</li> </ol>

## Alur Kerja dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Permintaan Informasi ke ULPK Balai POM di Pangkalpinang



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PANGKALPINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN II**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS**  
**OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI**  
**PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI**  
**PANGKALPINANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

No.	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	-Surat Permohonan, KTP atau NPWP, Alamat Email, Nomor WA Aktif -Sampel dan Identitasnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Menginput identitas sampel di aplikasi SIPT Pelanggan - Mengajukan Surat Permohonan - Melakukan Pembayaran Sesuai dengan Kode Billing Sistem Informasi PNBPN Online (e-payment SIMPONI) - Menyerahkan Sampel dan Identitasnya - Pengujian Sampel - Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian
	Napza	Maksimal 5 hari kerja
	Pangan	Maksimal 15 hari kerja
	Kosmetik	
	Obat Tradisional	
	Suplemen	
	Mikrobiologi	Maksimal 14 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Sesuai PP No. 32 Tahun 2017 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

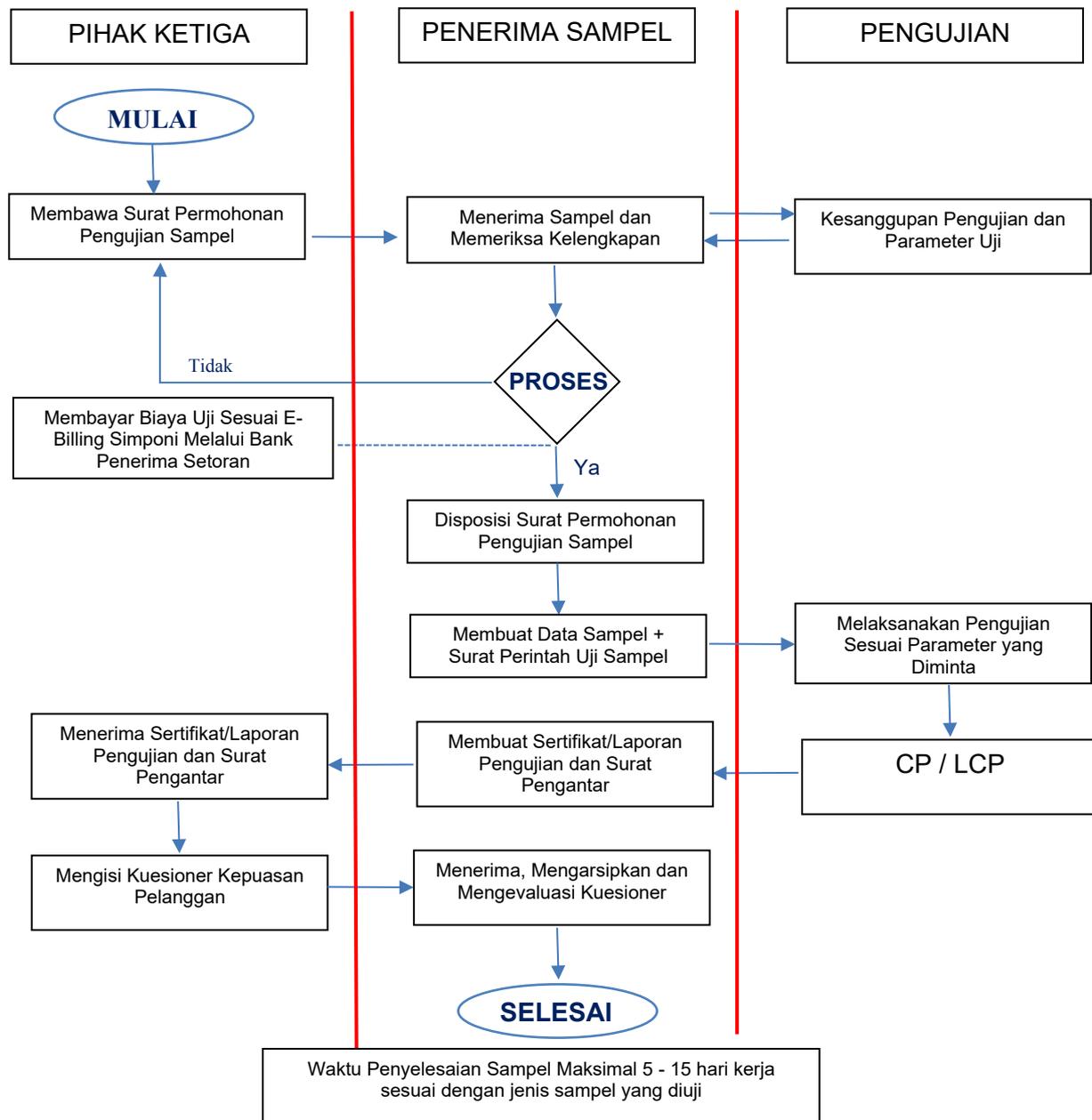
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui 08113844333.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Pangkalpinang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Pangkalpinang melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> </ol> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Balai Besar POM di Mataram 17 Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>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;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja</li> </ol>

		<p>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 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</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>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office</p> <p>b. Nomor antrian</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. Display jam pelayanan</p> <p>e. Meja dan kursi layanan</p> <p>f. Buku tamu melalui e-book</p> <p>g. Papan informasi melalui monitor</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. AC</p> <p>j. Brosur/leaflet/banner</p> <p>k. Keset pada pintu masuk</p> <p>l. Dispenser</p> <p>m. Kotak saran</p> <p>n. Bahan bacaan</p> <p>o. Tempat sampah</p>

		<p>p. Display alur pihak ketiga  q. Display produk  r. Jaringan internet/wifi  s. Maklumat pelayanan  t. Charging Box  u. Ruang Pengaduan Khusus  v. Personal Computer (PC) dan Printer  w. Mesin Fotokopi  x. Toilet khusus tamu  y. Tempat parkir kendaraan  z. Musholla  aa. Ruang laktasi  bb. Tempat bermain anak  cc. Kantin mini  dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet, Parkir untuk difabel  ee. Saluran telepon ULPK  ff. Sarana alamat email  gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp  hh. Sarana alamat surat  ii. Sarana media sosial  jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)  Hari Sabtu: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)  Telepon/ Email : 0717-434705/  <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a>  <a href="mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id">bpom_pangkalpinang@pom.go.id</a>  Subsite : pangkalpinang.pom.go.id  Instagram : bpom.pangkalpinang  Facebook : BPOM Pangkalpinang  X : @bpompangkalpng</p> <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkalpinang  Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang</p>
--	--	---

		b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Pelayanan Publik/ Penerima Sampel (Pegawai BPOM yang ditunjuk) b. Staf Pengelola PNB (Pegawai BPOM yang ditunjuk sebagai pengelola PNB)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkalpinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang 4. Pemberian Reward dan Punishment Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkalpinang. 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik. 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television (CCTV)</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) Balai POM di Pangkalpinang yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkalpinang setiap triwulan.

## Alur Pengujian Sampel Obat dan Makanan



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN III**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS**  
**OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI**  
**PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI**  
**PANGKALPINANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG**  
**BAIK SECARA BERTAHAP**

No.	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT</li> <li>b. NIB RBA</li> <li>c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></li> <li>e. Surat permohonan</li> <li>f. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen</li> <li>g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan</li> <li>- Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action (CAPA)</i> 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai;</li> <li>b. Pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi di <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>. (3 Hari);</li> <li>c. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li> </ul>

		<p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung;</li> <li>B POM di Pangkalpinang menerima permohonan dan melakukan evaluasi;</li> <li>Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka B POM di Pangkalpinang akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari);</li> <li>B POM di Pangkalpinang menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari);</li> <li>Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>);</li> <li>B POM di Pangkalpinang menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari, perhitungan waktu <i>clock on</i>);</li> <li>Jika hasil evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, B POM di Pangkalpinang menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari);</li> <li>Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari).</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 hari dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap</li> <li>Penolakan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui</li> </ol>

		<p>08113844333.</p> <p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Pangkalpinang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Pangkalpinang melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>c. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p>

		<p>Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Front office;</p> <p>b. Nomor antrian;</p> <p>c. Kursi tunggu;</p> <p>d. Display jam pelayanan;</p> <p>e. Meja dan kursi layanan;</p> <p>f. Buku tamu melalui e-book;</p> <p>g. Papan informasi melalui monitor;</p> <p>h. Televisi;</p> <p>i. AC;</p> <p>j. Brosur/leaflet/banner;</p> <p>k. Kaset pada pintu masuk;</p> <p>l. Dispenser;</p> <p>m. Kotak saran;</p> <p>n. Bahan bacaan;</p> <p>o. Tempat sampah;</p> <p>p. Display alur pihak ketiga;</p> <p>q. Display produk;</p> <p>r. Jaringan internet/wifi;</p> <p>s. Maklumat pelayanan;</p> <p>t. Charging Box;</p> <p>u. Ruang Pengaduan Khusus;</p> <p>v. Personal Computer (PC) dan Printer;</p> <p>w. Mesin Fotokopi;</p> <p>x. Toilet khusus tamu;</p> <p>y. Tempat parkir kendaraan;</p> <p>z. Musholla;</p> <p>aa. Ruang laktasi;</p> <p>bb. Tempat bermain anak;</p> <p>cc. Kantin mini;</p> <p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet, Parkir untuk difabel;</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK;</p> <p>ff. Sarana alamat email;</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp;</p> <p>hh. Sarana alamat surat;</p> <p>ii. Sarana media sosial;</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang</p>

		<p>diletakkan di halaman depan kantor;</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)          Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)          Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)          Telepon/ Email :0717-434705/  <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a>  <a href="mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id">bpom_pangkalpinang@pom.go.id</a>          Subsite : pangkalpinang.pom.go.id          Instagram : bpom.pangkalpinang          Facebook : BPOM Pangkalpinang          X : @bpompangkalpng</p> <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkalpinang          Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka          Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ Public Speaking;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkalpinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang</p> <p>2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang</p> <p>3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai</p>

		<p>POM di Pangkalpinang</p> <p>4. Pemberian Reward dan Punishment Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkalpinang;</p> <p>4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</p> <p>5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik;</p> <p>6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV).</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) Balai POM di Pangkalpinang yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.</p> <p>2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.</p> <p>3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkalpinang setiap triwulan.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG,



AGUS RIYANTO

## LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG

## BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

## NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024

## TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
PANGKALPINANG

**STANDAR PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG  
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI  
PANGAN OLAHAN YANG BAIK**

No.	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. NIB RBA;</li> <li>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP;</li> <li>c. Peta lokasi sarana produksi;</li> <li>d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi;</li> <li>e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi;</li> <li>f. Deskripsi Pangan Olahan;</li> <li>g. Alur proses produksi beserta penjelasannya;</li> <li>h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB;</li> <li>i. Hasil <i>self assessment</i>.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai;</li> <li>b. Pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi di <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>. (3 Hari);</li> <li>c. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li> </ul> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan;</li> <li>b. BPOM di Pangkalpinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah (20 Hari);</li> <li>c. BPOM di Pangkalpinang menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai</li> </ul>

		<p>persyaratan CPPOB;</p> <p>d. BPOM di Pangkalpinang meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan;</p> <p>e. Pemohon menyampaikan perbaikan dokumen (30 Hari sejak permintaan revisi dokumen melalui sistem, perhitungan waktu <i>clock off</i>);</p> <p>f. BPOM di Pangkalpinang melakukan penilaian kembali terhadap perbaikan dokumen yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>).</p> <p>g. Jika dokumen telah memenuhi persyaratan CPPOB maka BPOM di Pangkalpinang menerbitkan Izin Penerapan CPPOB (Keputusan penerbitan dan penolakan dilakukan dalam waktu 40 Hari)</p> <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <p>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan;</p> <p>b. BPOM di Pangkalpinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah. Jika dokumen belum lengkap, permohonan akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi kembali. Jika dokumen telah lengkap, Tim Sertifikasi akan melaksanakan pemeriksaan sarana (20 Hari);</p> <p>c. BPOM di Pangkalpinang menerbitkan izin penerapan CPPOB jika tidak memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana;</p> <p>d. BPOM di Pangkalpinang menerbitkan surat tindak lanjut melalui sistem, jika memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana (10 Hari terhitung sejak tanggal penerbitan hasil pemeriksaan sarana);</p> <p>e. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (30 Hari sejak surat tindak lanjut diterbitkan melalui sistem, perhitungan waktu <i>clock off</i>);</p> <p>f. BPOM di Pangkalpinang melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>);</p> <p>g. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, BPOM di Pangkalpinang menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluasi tindakan perbaikan;</p> <p>h. Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB (Keputusan penerbitan dan penolakan dilakukan dalam waktu 40 Hari);</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Hari dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis

5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui 08113844333.</li> <li>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Pangkalpinang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Pangkalpinang melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> </ol> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;</li> <li>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</li> <li>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office;</li> <li>b. Nomor antrian;</li> <li>c. Kursi tunggu;</li> <li>d. Display jam pelayanan;</li> <li>e. Meja dan kursi layanan;</li> <li>f. Buku tamu melalui e-book;</li> <li>g. Papan informasi melalui monitor;</li> <li>h. Televisi;</li> <li>i. AC;</li> <li>j. Brosur/leaflet/banner;</li> <li>k. Kaset pada pintu masuk;</li> <li>l. Dispenser;</li> <li>m. Kotak saran;</li> <li>n. Bahan bacaan;</li> <li>o. Tempat sampah;</li> <li>p. Display alur pihak ketiga;</li> <li>q. Display produk;</li> <li>r. Jaringan internet/wifi;</li> <li>s. Maklumat pelayanan;</li> <li>t. Charging Box;</li> <li>u. Ruang Pengaduan Khusus;</li> <li>v. Personal Computer (PC) dan Printer;</li> <li>w. Mesin Fotokopi;</li> <li>x. Toilet khusus tamu;</li> <li>y. Tempat parkir kendaraan;</li> <li>z. Musholla;</li> <li>aa. Ruang laktasi;</li> <li>bb. Tempat bermain anak;</li> <li>cc. Kantin mini;</li> <li>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet, Parkir untuk difabel;</li> </ul>

		<p>ee. Saluran telepon ULPK;</p> <p>ff. Sarana alamat email;</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp;</p> <p>hh. Sarana alamat surat;</p> <p>ii. Sarana media sosial;</p> <p>jj Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor;</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)          Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)          Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)          Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)          Telepon/ Email :0717-434705/  <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a>  <a href="mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id">bpom_pangkalpinang@pom.go.id</a>          Subsite : pangkalpinang.pom.go.id          Instagram : bpom.pangkalpinang          Facebook : BPOM Pangkalpinang          X : @bpompangkalpng</p> <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkalpinang          Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka          Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkalpinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang;</li> <li>3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang;</li> <li>4. Pemberian Reward dan Punishment Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkalpinang;</li> <li>4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV).</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) Balai POM di Pangkalpinang yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu;</li> <li>2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkalpinang setiap triwulan.</li> </ol>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PANGKALPINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN V**  
**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS**  
**OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI**  
**PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI**  
**PANGKALPINANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**  
**SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)**

No.	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketentuan Pemohon Pelayanan Sertifikasi CDOB</li> <li>1. Permohonan pelayanan sertifikasi CDOB harus dilakukan sendiri oleh pemohon.</li> <li>2. Pemohon yang dimaksud adalah pimpinan atau apoteker penanggung jawab yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Pimpinan dilarang menggunakan biro jasa atau calo dalam proses pengajuan permohonan sertifikasi CDOB di BPOM di Pangkalpinang. <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Registrasi Akun Perusahaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. NIB</li> <li>2. Input Data</li> </ul> </li> <li>B. Sertifikasi Baru: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Izin PBF</li> <li>2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab</li> <li>3. Denah lokasi dan layout bangunan sesuai izin PBF</li> <li>4. Daftar produk yang didistribusikan</li> <li>5. Struktur organisasi</li> <li>6. Daftar personalia</li> <li>7. Daftar peralatan/perlengkapan</li> <li>8. Quality management system</li> <li>9. Dokumen self assessment</li> </ul> </li> <li>C. Perubahan Sertifikat CDOB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah</li> </ul> </li> <li>D. Penambahan kantor dan/atau Gudang <ul style="list-style-type: none"> <li>1. NIB dan izin lokasi gudang baru</li> <li>2. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat</li> <li>3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) penanggung</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

		<p>jawab gudang tambahan atau gudang baru</p> <p>E. Perpanjangan Sertifikat CDOB (Setiap 5 tahun)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat CDOB terdahulu</li> <li>2. Dokumen self assessment</li> <li>3. Dokumen perkembangan tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB terakhir</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan permohonan sertifikat CDOB</li> <li>2. Evaluasi Dokumen</li> <li>3. Pemeriksaan Sarana</li> <li>4. Pemenuhan persyaratan atau permintaan CAPA</li> <li>5. Penerbitan Sertifikat CDOB</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	<p>Biaya Sertifikasi CDOB mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis Layanan Sertifikasi Baru : Rp. 7.000.000/ per sertifikat</li> <li>b. Perubahan karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) : Rp. 500.000</li> <li>c. Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun : Rp. 7.000.000</li> <li>d. Penambahan kantor dan/atau Gudang : Rp. 5.000.000</li> </ol> <p>Jangka waktu pembayaran yang harus dilakukan oleh perusahaan maksimal 7 Hari Kalender sejak tanggal terbit SPB.</p>
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa dikeluarkannya Sertifikat CDOB dengan tanda tangan elektronik untuk Sertifikasi Baru dan Perpanjangan Sertifikat CDOB, serta addendum Sertifikat CDOB dengan tanda tangan elektronik untuk perubahan sertifikat CDOB.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui 08113844333.</li> </ol>

		<p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Pangkalpinang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Pangkalpinang dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Pangkalpinang melalui email <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a> atau melalui SP4N Lapor di <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. 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);</li> <li>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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693);</li> <li>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 590) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229)</li> <li>9. 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);</li> <li>10. 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).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front office;</li> <li>b. Nomor antrian;</li> <li>c. Kursi tunggu;</li> <li>d. Display jam pelayanan;</li> </ol>

		<p>e. Meja dan kursi layanan;  f. Buku tamu melalui e-book;  g. Papan informasi melalui monitor;  h. Televisi;  i. AC;  j. Brosur/leaflet/banner;  k. Keset pada pintu masuk;  l. Dispenser;  m. Kotak saran;  n. Bahan bacaan;  o. Tempat sampah;  p. Display alur pihak ketiga;  q. Display produk;  r. Jaringan internet/wifi;  s. Maklumat pelayanan;  t. Charging Box;  u. Ruang Pengaduan Khusus;  v. Personal Computer (PC) dan Printer;  w. Mesin Fotokopi;  x. Toilet khusus tamu;  y. Tempat parkir kendaraan;  z. Musholla;  aa. Ruang laktasi;  bb. Tempat bermain anak;  cc. Kantin mini;  dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet, Parkir untuk difabel ;  ee. Saluran telepon ULPK;  ff. Sarana alamat email;  gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp;  hh. Sarana alamat surat;  ii. Sarana media sosial;  jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor.</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)  Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)  Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)</p>
--	--	---

		<p>Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)          Telepon/ Email :0717-434705/  <a href="mailto:ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com">ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com</a>  <a href="mailto:bpom_pangkalpinang@pom.go.id">bpom_pangkalpinang@pom.go.id</a>          Subsite : pangkalpinang.pom.go.id          Instagram : bpom.pangkalpinang          Facebook : BPOM Pangkalpinang          X : @bpompangkalpng</p> <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkalpinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkalpinang          Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka          Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;          b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>;          c. Mampu mengoperasikan computer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkalpinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang;          2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkalpinang;          3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkalpinang;          4. Pemberian Reward dan Punishment Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkalpinang.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;          2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;          3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkalpinang;          4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);          5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik;          6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV).</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) Balai POM di Pangkalpinang yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu;</li><li>2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkalpinang setiap triwulan.</li></ol>
----	----------------------------	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PANGKALPINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR OT.02.01.8B.05.24.183 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
PANGKALPINANG**

**MAKLUMAT PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG**



**KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PANGKALPINANG,**



**AGUS RIYANTO**

