



**BADAN POM**

# **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

## **KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**NOMOR HK.02.02.8B.8B5.10.23.53**

**TAHUN 2023**

**TENTANG**

### **STANDAR LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU,**

- Menimbang** : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa ketentuan mengenai standar pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dengan keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik

## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323



- Indonesia Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Peirzinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik.
10. 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);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana

## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323



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);

12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292); 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);
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

### MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- Kesatu : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU.
- Kedua : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Indragiri Hulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu terdiri atas :
1. Pelayanan Publik Sertifikasi

# LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323



- a. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- b. Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) ;
- c. Pelayanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) ;
- d. Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- e. Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- organisasi penyelenggara;
  - masyarakat; dan
  - aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Indragiri Hulu.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan alam penetapan ini.

Ditetapkan di Pematang Reba pada tanggal 31 Oktober 2023

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU



Emi Amalia, S.Farm., Apt, M.Sc



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN LOKA POM DI  
KABUPATEN INDRAGIRI HULU  
NOMOR  
HK.02.02.8B.8B5.10.23.53  
TAHUN 2023 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA POM DI KABUPATEN  
INDRAGIRI HULU

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA POM DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

#### A. LATAR BELAKANG

Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu sebagai badan publik memiliki fungsi dan peran untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Loka POM di kabupaten Indragiri Hulu berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, Loka POM di kabupaten Indragiri Hulu berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan.

Untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik Loka POM di kabupaten Indragiri Hulu, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan.

#### B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN

##### 1. Tujuan

Standar Pelayanan Publik Loka POM di kabupaten Indragiri Hulu disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di Loka POM di kabupaten Indragiri Hulu; dan
- b. Pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

### 2. Sasaran

Sasaran Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya; dan
- c. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu terdiri dari 2 (dua) yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan. Ruang Lingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam) komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponen Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
- Pengelolaan Pelayanan
  1. Dasar Hukum
  2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas
  3. Kompetensi Pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah Pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

### D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 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 Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik.
10. 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);
11. 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);
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021

**BADAN POM**

## **LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

- 
- Nomor 292); 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);
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Sertifikasi

#### A. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

| No.                 | Komponen    | Uraian  |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |             |   |
| 1.                  | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB RBA</li> <li>2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li> <li>4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</li> <li>5. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikat Distribusi Farmasi / Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF / Izin PBF Cabang;</li> <li>b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); dan</li> <li>c. Dokumen pendukung meliputi:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li> <li>b. Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li> <li>c. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li> <li>d. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan</li> </ol> </li> <li>d. Kebijakan mutu dan daftar SOP</li> </ol> </li> <li>6. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam)</li> </ol> </li> </ol> |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
|    |                                | <p>bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;</p> <p>b. Dokumen inspeksi diri; dan</p> <p>c. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.</p>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerima surat dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi <a href="https://srikandi.arsip.go.id/">https://srikandi.arsip.go.id/</a></li> <li>3. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> <li>4. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta unuk membuat CAPA</li> <li>5. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja</li> <li>6. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan evaluasi CAPA (12 hari)</li> <li>7. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 49 hari  |
| 4. | Biaya/ Tarif                   | Tidak dikenakan biaya/gratis   |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | <p>Hasil Pemeriksaan;</p> <p>a. Pemenuhan Persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik</p> <p>b. Permintaan CAPA</p>   |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No.01, Pematang Reba</p> <p>b. Telepon : 0769-2342323</p> <p>c. Email : <a href="mailto:loka_indragirihulu@gmail.com">loka_indragirihulu@gmail.com</a></p> <p>d. SMS/WA : 0852-6445-2228</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 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</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik</p> |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>i. 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>   |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas   | <p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor , Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Toilet;</p> <p>i. Musholla;</p> <p>j. Kotak P3K;</p> <p>k. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.   |



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 8. | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana | Minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan.<br>Selanjutnya dilakukan Tindakan<br>perbaikan untuk menjaga dan<br>meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------------|---|



**BADAN POM**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap**

| No.                 | Komponen                       | Uraian  |
|---------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                |   |
| 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>a. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan</li> <li>b. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir</li> </ul> </li> </ul> |
| 2.                  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.e-">http://www.e-</a>   |



**BADAN POM**

## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |                        |   |
|----|------------------------|---|
|    |                        | <p><a href="http://sertifikasi.pom.go.id">sertifikasi.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung</li> <li>b. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan evaluasi</li> <li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari)</li> <li>d. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu 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>e. pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>)</li> <li>f. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari)</li> <li>g. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari)</li> <li>h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari)</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 55 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>a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap</li> </ol>   |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
|                                 |   | <b>b. Penolakan</b>  |
| 6.                              | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No.01, Pematang Reba</p> <p>b. Telepon : 0769-2342323</p> <p>c. Email:<br/><a href="mailto:loka.indragirihulu@pom.go.id">loka.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>d. Wa/telp: 0852-6445-2228</p>  |
| <b>a. 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 Resiko 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  | a. Ruang Pelayanan   |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | Prasarana, dan/atau Fasilitas              | <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</li> <li>c. Komputer dan akses internet;</li> <li>d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</li> <li>e. Sistem layanan antrian elektronik;</li> <li>f. Televisi, bahan bacaan;</li> <li>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</li> <li>h. Toilet;</li> <li>i. Musholla;</li> <li>j. Kotak P3K;</li> <li>k. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</li> </ul> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal S1;</li> <li>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung.</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ul>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

**3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan B**

| No.                 | Komponen                       | Uraian  |
|---------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                |   |
| 1.                  | Persyaratan                    | <p>a. NIB RBA</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</p> <p>c. Persetujuan denah</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B</p> <p>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan</p> <p>f. Dokumen sistem mutu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem manajemen mutu</li> <li>- Personalia</li> <li>- Bangunan dan fasilitas</li> <li>- Peralatan</li> <li>- Sanitasi dan higiene</li> <li>- Produksi</li> <li>- Pengawasan mutu</li> <li>- Dokumentasi</li> <li>- Penyimpanan</li> <li>- Penanganan keluhan dan penarikan produk</li> </ul> |
| 2.                  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B dilakukan pada aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <p>a. Pemohon input data secara elektronik dan unggah dokumen</p>   |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              |   | <p>pendukung</p> <p>b. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari)</p> <p>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambahan data</p> <p>d. Pemohon melakukan pembayaran terhadap Surat Perintah Bayar terhadap dokumen yang telah lengkap diverifikasi (7 hari)</p> <p>e. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme time to respond)</p> <p>f. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon</p> <p>g. Pemohon menyampaikan tambahan data paling banyak 3 kali (20 hari)</p> <p>h. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem</p> <p>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A atau Golongan B</p> |
| 3.                           | Jangka Waktu Pelayanan                              | 20 hari  |
| 4.                           | Biaya/ Tarif  | Tidak dikenakan biaya/gratis   |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Hasil pemeriksaan sarana dan / atau evaluasi CAPA  |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</p> <p>2. Telepon : 0769-2342323</p> <p>3. Email : <a href="mailto:loka.indragirihulu@pom.go.id">loka.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</p>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |   |  |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 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 Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika 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. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor , Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Toilet;</p>  |



**BADAN POM**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>i. Musholla;</p> <p>j. Kotak P3K;</p> <p>k. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### 4. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

| No.                        | Komponen                       | Uraian   |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |  |
| 1.                         | Persyaratan                    | <p>a. NIB RBA</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</p> <p>c. Permohonan diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika<br/>Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan)</p> <p>d. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika</li> <li>• Catatan persediaan/ kartu stok kosmetika</li> <li>• Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan</li> <li>• Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika</li> <li>• Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal</li> </ul> <p>e. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk</p> |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p>  |



**BADAN POM**

## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <p>a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu</p> <p>b. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai permohonan notifikasi kosmetika</p> <p>c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari</p> <p>d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari</p> <p>e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari</p> <p>f. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon</p> <p>g. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan rekomendasi sebagaipemohon notifikasi kosmetika</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan           | 12 hari  |
| 4. | Biaya/ Tarif                     | Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dikenakan biaya   |
| 5. | Produk Pelayanan                 | Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan | 1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl.   |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
|                              | Masukan/<br>Apresiasi                    | Indragiri No. 01, Pematang Reba<br>2. Telepon : 0769-2342323<br>3. Email :<br><a href="mailto:loka.indragirihulu@pom.go.id">loka.indragirihulu@pom.go.id</a><br>4. SMS/WA : 0852-6445-2228   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ul 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> <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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</li> <li>h. h. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</li> </ul> |
| 2.                           | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan</li> <li>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,</li> </ul>  |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor , Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan;</p> <p>h. Toilet;</p> <p>i. Musholla;</p> <p>j. Kotak P3K;</p> <p>k. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

### 5. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik

| No                         | Komponen                       | Uraian   |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</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 self assessment</li> </ul>  |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. 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>.</p> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah</li> </ul> <p>Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Loka POM di Kabupaten Indragiri</li> </ul> |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</p> <p>e. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan izin (20 hari).</p>   |
|  |  | <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah</li> <li>c. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari)</li> <li>d. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</li> <li>e. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana</li> <li>f. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari)</li> <li>g. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP)</li> <li>h. Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan penilaian kembali</li> </ol> |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

| No | Komponen                                 | Uraian   |
|----|--|--|
| .  |  | <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 Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan 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. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Komputer dilengkapi printer</p> <p>e. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>f. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>g. Toilet;</p> <p>h. Musholla;</p> <p>i. Kotak P3K;</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang</p>  |



**BADAN POM**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | tidak memenuhi ketentuan.   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Pendidikan minimal S1;<br>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik<br>c. Mampu mengoperasikan komputer.  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | a. Supervisi atasan langsung.<br>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.<br>c. Dilaksanakan secara kontinyu.   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Minimal 1 (satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |



**BADAN POM**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**6. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan**

| No                  | Komponen                       | Uraian  |
|---------------------|--------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                |   |
| 1.                  | Persyaratan                    | <p>a. Identitas Pemohon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama</li> <li>- Nomor Telepon/ Whatsapp</li> <li>- Email</li> <li>- Alamat</li> <li>- Pekerjaan/Profesi</li> <li>- Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka</li> </ul> <p>b. Jenis Informasi yang dibutuhkan</p> <p>c. Identitas Produk yang diadukan dan dilengkapi foto</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi</p> <p>e. Bila melaporkan lokasi, dilengkapi dengan <i>maps</i> lokasi dan foto</p>   |
| 2.                  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pelanggan melakukan pengaduan/ meminta informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan permintaan informasi tidak langsung melalui: telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website.</p> <p>Pengaduan dan Permintaan informasi dilayani pada jam kerja yaitu :</p> <p>Senin - Kamis pukul 08.00-16.30 WIB<br/>Jumat pukul 08.00-16.00 WIB.<br/>Tidak ada jam istirahat.</p> <p>b. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam bentuk kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil.</p> |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
|                              |   | <p>Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</p> <p>c. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut pengaduan atau jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>e. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai</p> |
| 3.                           | Jangka Waktu Pelayanan                              | <p>a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 60 hari kerja bila memerlukan tindak lanjut dari bidang terkait (rujukan)</p> <p>b. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui tatap muka langsung, telepon, <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, email/Website, Media Sosial, Whatsapp: 1 hari kerja</li> <li>- Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja</li> </ul>   |
| 4.                           | Biaya/ Tarif  | Tidak dikenakan biaya/gratis  |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi   |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</p> <p>2. Telepon : 0769-2342323</p> <p>3. Email : <a href="mailto:loka.indragirihulu@pom.go.id">loka.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</p>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |   |   |
| 1.                           | Dasar Hukum   | <p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p>   |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan 17 Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan</p> <p>k. Peraturan Menteri Negara</p> |
|--|--|--|

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | <p>Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik</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>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, | a. Ruang Pelayanan   |



## LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

**BADAN POM**

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
|    | dan/atau Fasilitas   | <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Alat Tulis Kantor, Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan;</p> <p>h. Toilet;</p> <p>i. Musholla;</p> <p>j. Kotak P3K;</p> <p>k. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Pendidikan minimal SLTA</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</p> <p>c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan makanan;</p> <p>d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer</p>  |
| 4. | Pengawasan Internal  | <p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | 6 (enam) Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis Pelayanan</li> <li>- Waktu Penyelesaian</li> <li>- Biaya/Tarif</li> <li>- Produk Layanan</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama</p>                       |

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu setiap bulan;</li> </ul> |



**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Jl. Indragiri No.1, RT 001/RW 007, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu  
Email : loka\_indragirihulu@pom.go.id ; Telp. (0769) 2342323

Ditetapkan di Pematang Reba  
Pada tanggal 31 Oktober  
2023

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KABUPATEN  
INDRAGIRI HULU,



**Endang Analia, S.Farm., Apt., M.Sc**