

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BELITUNG
NOMOR HK.02.02.8C.06.25.0180 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
BELITUNG,

Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belitung tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belitung.

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); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita

- Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
- KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belitung yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Belitung sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan ;
 - b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap (CPOTB);

- d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara bertahap Golongan A dan Golongan B (CPKB);
- e. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- f. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
- g. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

- a. Organisasi penyelenggara;
- b. Masyarakat; dan
- c. Aparat Pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Belitung
pada tanggal 12 Juni 2025
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG,



ASRUDDIN

Lampiran I
Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kabupaten Belitung
Nomor : HK.02.02.8C.06.25.0180
Tanggal : 12 Juni 2025

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

A. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen- dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:

		<p>1 Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;</p> <p>2 Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;</p> <p>3 Asli NIB</p> <p>4 daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.</p> <p>d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> <p>e. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :</p> <p>1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</p> <p>2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</p> <p>f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).</p> <p>2. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) :</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e- bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru <i>Certificate of Free Sale</i> (CFS) atau <i>Health Certificate</i> (HC) dan memilih komoditi.</p> <p>b. Pemohon mengunggah :</p> <table border="1" data-bbox="699 1921 1538 2225"> <thead> <tr> <th><i>Certificate of Free Sale</i></th> <th><i>Health Certificate</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Surat Permohonan Surat Izin Edar</td> <td>Surat Permohonan Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> </tr> <tr> <td>Spesifikasi produk</td> <td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Loka POM di Kabupaten Belitung</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>	Surat Permohonan Surat Izin Edar	Surat Permohonan Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Loka POM di Kabupaten Belitung
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>							
Surat Permohonan Surat Izin Edar	Surat Permohonan Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN							
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Loka POM di Kabupaten Belitung							

		Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
		Faktur (invoice packing list)	Faktur (invoice packing list)
		Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
		Sertifikat CPOB/ CPOTB/ CPKB	
		Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi Produk

c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.

d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.

e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh)

f. Petugas Loka POM di Kabupaten Belitung yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.

g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor.

h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil

		<p>evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data.</p> <ol style="list-style-type: none">i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:<ol style="list-style-type: none">a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembalib) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung.l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Loka POM di Kabupaten Belitungm. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.
--	--	--

		<p style="text-align: center;">PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN EKSPOR</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">PEMOHON</th> <th style="width: 33%;">SISTEM e- bpom</th> <th style="width: 33%;">Loka POM di Kab. Belitung</th> </tr> </thead> </table>	PEMOHON	SISTEM e- bpom	Loka POM di Kab. Belitung
PEMOHON	SISTEM e- bpom	Loka POM di Kab. Belitung			
3.	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 2 Hari Kerja			
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Rp 50.000 per item produk			
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor			
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 			

		<p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publikg. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;

		<p>k. 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>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan)</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet</p> <p>n. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer</p> <p>o. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>p. Perlengkapan ATK</p> <p>q. Rak Buku Referensi</p> <p>r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>s. Jaringan Wifi Gratis</p> <p>t. Kantin Kejujuran</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan

		<p>sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif d. produk layanan. <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

A. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Dokumen</p> <p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;5. Daftar kategori produk yang didistribusikan;6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;7. Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none">a) Sertifikat CDOB sebelumnyab) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat2. Penambahan gudang<ol style="list-style-type: none">a) NIB dan izin lokasi gudang barub) Denah layout bangunan gudang baruc) STRA/SIPA APJ gudang baru <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none">a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir.b) Surat Pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat

		<p>c) Dokumen inspeksi diri d) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: <ol style="list-style-type: none"> a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun. c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar. 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB. 7. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan. 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua)

		<p>kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja.</p> <p>9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan. Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB.</p> <p>11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.</p>
3.	Jangka Waktu Layanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) 2. Perubahan sertifikat CDOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p>

		<p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<p>Pengelolaan Pelayanan</p>		
<p>1.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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); 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

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693);</p> <p>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)</p> <p>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);</p> <p>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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p>

		<ul style="list-style-type: none"> h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan Obat serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana

		<p>mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p> <p>c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali;4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun;5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

**STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL
YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG**

B. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan • Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB <p>Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan esertifikasi.pom.go.id</p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. <p>Perubahan Sertifikasi CPOTB</p> <p>a. Dokumen Administratif:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan; • Bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>b. Dokumen Teknis berupa dokumen rencana perubahan.</p> <p>c. Sertifikat CPOTB.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

3.	Jangka Waktu Layanan	<p>Jangka waktu atau <i>timeline</i> dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CPOTB Bertahap dilaksanakan paling lama :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifikasi data dan dokumen pendukung pada w-sertifikasi.pom.go.id 3 HK sejak tanggal pengisian data dan pengunggahan dokumen pendukung CPOTB.2. Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 6 (enam) hari sejak permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat3. Penerbitan keputusan rekomendasi kepada Kepala Badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap diterbitkan paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dan/atau hasil perbaikan memenuhi persyaratan CPOTB Bertahap.4. UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) Hari sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi. Dalam hal UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu, maka dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. Perbaikan disampaikan melalui tambahan data kepada UPT BPOM dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data.5. Evaluasi CAPA dilakukan paling lama 22 (dua puluh dua) hari terhitung sejak diterimanya CAPA.6. Penerbitan persetujuan hasil evaluasi perbaikan paling lama 6 (enam) hari sejak tanggal evaluasi.7. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap paling lama 7 (tujuh) hari sejak surat rekomendasi persetujuan.8. Perubahan Sertifikat CPOTB Bertahap karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari.9. Proses perpanjangan Sertifikat CPOTB Bertahap (setiap 3 tahun) paling lama 55 (lima puluh lima) hari : Pemeriksaan Sarana Paling lama 6 (enam) hari setelah tanggal hasil verifikasi, Penerbitan keputusan hasil inspeksi paling lama 14 (empat belas) hari setelah inspeksi, evaluasi CAPA 22 (dua puluh dua) hari, surat keputusan hasil evaluasi paling lama 6 (enam) hari, penerbitan perpanjangan Sertifikat CPOTB bertahap paling lama 7 (tujuh) hari.
----	----------------------	--

4.	Biaya/Tarif	Biaya Sertifikasi CPOTB Bertahap 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 Tidak dikenakan Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa dikeluarkannya Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan Sertifikat CPOTB Bertahap dengan tanda tangan Kepala Badan POM RI. Sertifikat CPOTB Bertahap yang berlaku 3 Tahun yang bisa diperpanjang maksimal 3 kali selanjutnya harus naik tahapan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 Telepon : (0719) 9304835 Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com Instagram : @bpom.belitung Facebook : Bpombelitung X : @bpom.Belitung Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id Halo BPOM 1500533 <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 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>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 474);</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1153);</p> <p>h. 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);</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1259).</p> <p>j. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan)</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p>

		<ul style="list-style-type: none"> m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;

		<ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali;4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun;5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK
(CPKB) SECARA BERTAHAP GOLONGAN A DAN GOLONGAN B
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

C. Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A dan Golongan B

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan Umum : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA). A. Sertifikasi Baru: <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika 2. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Golongan A: aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; - Golongan B : meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi, sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; 3. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas Bersama dengan obat atau obat tradisional; dan 4. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Pembaharuan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; 2. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi:

		<ul style="list-style-type: none"> - Golongan A: aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; - Golongan B: meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi, sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB. <p>3. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas Bersama dengan obat atau obat tradisional; dan</p> <p>4. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau 2. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2. Riwayat Kosmetika yang diedarkan.
--	--	---

		<p>C. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Administrasi</p> <p>Perubahan Administrasi Sertifikat CPKB terdiri dari perubahan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama badan usaha/badan hukum; 2. Alamat tanpa perubahan lokasi; <p>Persyaratan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris); dan/atau 2. Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi. <p>D. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan; 2. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 3. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 4. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Persyaratan Teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; 2. Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan 3. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan</p>
--	--	---

		<p>mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2. Riwayat Kosmetika yang diedarkan. <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan permohonan sertifikasi CPKB (oss.go.id) 2. Entry permohonan dan unggah persyaratan dokumen pada e-sertifikasi.pom.go.id 3. Evaluasi Dokumen 4. Pemeriksaan Sarana 5. Penerbitan Surat Hasil Inspeksi 6. Pemenuhan persyaratan atau permintaan CAPA 7. Penerbitan Sertifikat CPKB Bertahap Golongan A dan B
3.	Jangka Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi/verifikasi dokumen permohonan sertifikat CPKB dilakukan paling lama 3 (tiga) hari sejak dokumen permohonan diunggah. 2. Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari sejak permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat. 3. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. 4. Evaluasi CAPA dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak diterimanya CAPA 5. Penerbitan sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB diterbitkan paling lama 20 (dua puluh) hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dan/atau hasil perbaikan memenuhi persyaratan CPKB. 6. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Pembaharuan dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari 7. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Perubahan Administrasi paling lama 10 (sepuluh) hari

		8. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Perubahan Teknis paling lama 20 (dua puluh) hari
4.	Biaya/Tarif	Biaya Sertifikasi CPKB 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 Tidak dikenakan Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 Telepon : (0719) 9304835 Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com Instagram : @bpom.belitung Facebook : Bpombelitung X : @bpom.Belitung Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id Halo BPOM 1500533 <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>

Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116); c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15); d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292); f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi

		<ul style="list-style-type: none"> i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung

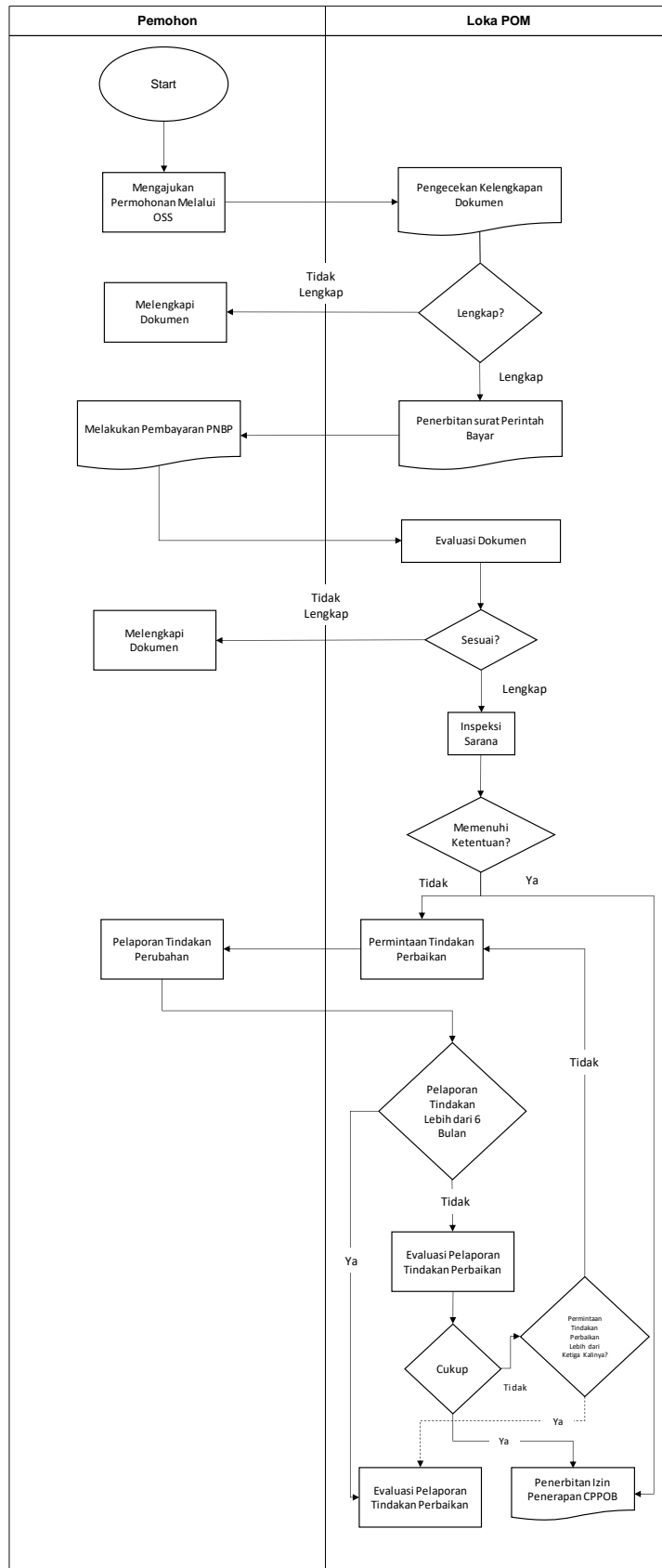
	Keselamatan Pelayanan	<p>diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p> <p>c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

D. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Kriteria :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki NIB versi OSS terbaru. 2. Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid). 3. Memiliki akun OSS versi terbaru atas nama usaha terkait. 4. Tidak melakukan pelanggaran dan/atau tindak pidana dalam waktu permohonan IP CPPOB 5. Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pangan olahan, termasuk ketentuan terkait label dan iklan pangan. <p>b. Persyaratan Dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon, usia, alamat, pekerjaan/profesi, perusahaan (bila ada), KTP/Kartu Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka) 2. NIB versi OSS RBA dan memiliki akses akun di laman resmi OSS (https://www.oss.go.id) 3. Peta lokasi sarana produksi pangan olahan 4. Denah bangunan (lay out) sarana produksi pangan olahan 5. Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi pangan olahan 6. Deskripsi pangan olahan 7. Alur proses beserta penjelasannya 8. Surat Izin Penerapan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko rendah 9. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B (Baik) bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko sedang.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



		<p>Bagi Produsen UMK Pangan Risiko Rendah dan Sedang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan. Kemudian, akan secara otomatis diarahkan ke website https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Upload dokumen persyaratan 3. Evaluasi dokumen persyaratan + Pembayaran PNBP Rp. 0,- 4. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB <p>Bagi Produsen Menengah dan Besar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan. Kemudian, akan secara otomatis diarahkan ke website https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Upload dokumen persyaratan 3. Evaluasi dokumen persyaratan + Pembayaran PNBP 4. Pelaksanaan pemeriksaan sarana oleh Tim Sertifikasi. <ul style="list-style-type: none"> - Jika tidak memerlukan tindakan perbaikan diterbitkan izin penerapan CPPOB minimal nilai B - Jika sarana memerlukan perbaikan, maka sarana harus melaporkan tindakan perbaikan paling lama dalam masa waktu 6 (enam) bulan sejak diterbitkannya surat tindak lanjut. Apabila dalam masa waktu 6 (enam) bulan laporan tindakan perbaikan tidak disampaikan maupun tidak terpenuhinya ketentuan CPPOB, maka pengajuan izin CPPOB ditolak. 5. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB
3.	Jangka Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dokumen bagi UMK paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pelaku usaha mengirimkan dokumen 2. Pemeriksaan sarana produksi bagi Industri Menengah dan Besar paling lama 20 (dua puluh) hari terhitung sejak pelaku usaha melakukan pembayaran PNBP. Jadwal pemeriksaan sarana produksi ditentukan dengan mempertimbangkan adanya kegiatan produksi sarana yang akan diperiksa.

		<p>3. Penerbitan surat tindak lanjut hasil pemeriksaan apabila ditemukan ketidaksesuaian paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal pemeriksaan sarana produksi pangan.</p> <p>4. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB paling lama 40 (empat puluh) hari terhitung sejak tanggal pemeriksaan dan/atau laporan perbaikan dinyatakan close.</p>																							
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya / Tarif Evaluasi dan Penerbitan Sertifikasi CPPOB per jenis pangan per sarana produksi sesuai PNB (Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada BPOM, yaitu :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Jenis Layanan Sertifikasi</th> <th colspan="3">Tarif per Industri</th> </tr> <tr> <th>Industri Besar</th> <th>Industri Menengah</th> <th>Industri Kecil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Baru</td> <td>Rp. 10.000.000,-</td> <td>Rp. 5.000.000,-</td> <td>Rp. 1.000.000,-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Perubahan Nama tanpa perubahan kepemilikan</td> <td>Rp. 2.000.000,-</td> <td>Rp. 1.000.000,-</td> <td>Rp. 200.000,-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun</td> <td>Rp. 5.000.000,-</td> <td>Rp. 3.000.000,-</td> <td>Rp. 500.000,-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sedangkan untuk Izin Penerapan CPPOB bagi UMKM Tidak dikenakan biaya/gratis.</p>	No	Jenis Layanan Sertifikasi	Tarif per Industri			Industri Besar	Industri Menengah	Industri Kecil	1.	Baru	Rp. 10.000.000,-	Rp. 5.000.000,-	Rp. 1.000.000,-	2.	Perubahan Nama tanpa perubahan kepemilikan	Rp. 2.000.000,-	Rp. 1.000.000,-	Rp. 200.000,-	3.	Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun	Rp. 5.000.000,-	Rp. 3.000.000,-	Rp. 500.000,-
No	Jenis Layanan Sertifikasi	Tarif per Industri																							
		Industri Besar	Industri Menengah	Industri Kecil																					
1.	Baru	Rp. 10.000.000,-	Rp. 5.000.000,-	Rp. 1.000.000,-																					
2.	Perubahan Nama tanpa perubahan kepemilikan	Rp. 2.000.000,-	Rp. 1.000.000,-	Rp. 200.000,-																					
3.	Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun	Rp. 5.000.000,-	Rp. 3.000.000,-	Rp. 500.000,-																					
5.	Produk Pelayanan	Produk layanan berupa dikeluarkannya Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) yang berlaku selama 5 (lima) tahun.																							
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 Telepon : (0719) 9304835 Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 																							

		<p>d. Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com</p> <p>e. Instagram : @bpom.belitung</p> <p>f. Facebook : Bpombelitung</p> <p>g. X : @bpom.Belitung</p> <p>h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id</p> <p>i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>b. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>c. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 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;</p> <p>c. 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;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</p>

		<p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practice) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358);</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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1130);</p> <p>i. 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);</p> <p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan)</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet</p> <p>n. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer</p> <p>o. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>p. Perlengkapan ATK</p>

		<ul style="list-style-type: none"> q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.

8.	Evaluasi Kinerja	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
----	------------------	--

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG**

E. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. NIB dengan KBLI mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 2. Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan 3. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika 4. Fotokopi/Scan Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab Teknis 5. Fotokopi/Scan Penanggung Jawab Teknis 6. Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia 7. Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi) 8. Fotokopi/Scan Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a) Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika Catatan persediaan/ kartu stok Kosmetika b) Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan c) Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika d) Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal e) Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">PEMOHON</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Loka POM di Kab. Belitung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PEMOHON	Loka POM di Kab. Belitung		
PEMOHON	Loka POM di Kab. Belitung					
3.	Jangka Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 Hari kerja Rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, Surat Pemohonan, Penanggungjawab Teknis sesuai ketentuan 2. 7 Hari kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan dan permintaan tindakan perbaikan terhadap CAPA paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dinyatakan tidak memenuhi ketentuan. 				
4.	Biaya/Tarif	Gratis				
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan 				

		<p>Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533</p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>b. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi kosmetika</p> <p>d. Peraturan Badan POM No.12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran kosmetik</p> <p>e. Keputusan Kepala Badan POM No. 397 Tahun 2023 tentang Daftar Periksa pada Ruang Lingkup Dokumen Teknis dan Sarana dalam Rangka Pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi kosmetik</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan)</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p>

		<p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet</p> <p>n. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer</p> <p>o. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>p. Perlengkapan ATK</p> <p>q. Rak Buku Referensi</p> <p>r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>s. Jaringan Wifi Gratis</p> <p>t. Kantin Kejujuran</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. produk layanan.</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>

		<p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p> <p>c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG**

F. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon, usia, alamat, pekerjaan/profesi, perusahaan (bila ada), KTP/Kartu Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka) 2. Identitas/foto produk yang diadukan untuk layanan pengaduan 3. Pertanyaan / Masalah Konsumen 4. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada) 5. Jenis Informasi yang dibutuhkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD K[Konsumen] --> ULPK_Loka[ULPK Loka] ULPK_Loka --> Tindak[Tindak] Tindak --> ULPK_Badan_POM[ULPK Badan POM] Tindak --> Kepala_Loka_POM[Kepala Loka POM di Kabupat] Tindak --> Balai_Besar_POM[Balai Besar/Balai POM] Tindak --> Stakeholder[Stakeholder] ULPK_Badan_POM --> Jawaban Kepala_Loka_POM --> Jawaban Balai_Besar_POM --> Jawaban Stakeholder --> Jawaban Jawaban -- Jawaban --> K Jawaban -- Jawaban --> ULPK_Loka </pre>

		<p>1. Permintaan informasi / Pengaduan konsumen secara langsung atau melalui telepon / pesan singkat / e-mail / media sosial / Whatsapp / surat</p> <p>2. Permintaan informasi / Penerimaan pengaduan</p> <p>3. Pemberian informasi kepada konsumen</p>
3.	Jangka Waktu Layanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja; • Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja ; <p>b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan;</p> <p>c. Layanan pengaduan yang memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan maksimum 60 hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : loka_belitung@pom.go.id / loka.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB Di luar jam kerja : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918)</p> <p>Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut</p>

		dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berta Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; g. 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; h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang

		<p>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>k. 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. Ruang Pelayanan, front office</p> <p>b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan</p> <p>d. Meja Pelayanan</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku</p> <p>f. Area Bermain Anak</p> <p>g. Mushola</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan)</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet</p> <p>n. Kantin Kejujuran</p> <p>o. Tempat Parkir Motor dan Mobil</p> <p>p. Perlengkapan ATK</p> <p>q. Rak Buku Referensi</p> <p>r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>s. Jaringan Wifi Gratis</p> <p>t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk customer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang ASN

6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; dan</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p> <p>c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

Lampiran II
Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kabupaten Belitung
Nomor : HK.02.02.8C.06.25.0180
Tanggal : 12 Juni 2025

MAKLUMAT PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BELITUNG
NOMOR : OT.02.01.8C.06.25.0204

Dengan ini kami Loka POM di Kabupaten Belitung 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; dan
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Belitung, 13 Juni 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung



Asruddin, S.Farm.,Apt.,M.K.M

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).