

OM RI

N PUBLI

ERVICE)



BUKU STANDAR PELAYANANAN LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji syukur dinaikkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas penyertaan dan bimbingan-Nya, sehingga Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Sumba Timur Tahun 2025 dapat terselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan ini diperbarui mengacu pada peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Diharapkan Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi masyarakat pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sekaligus menjadi pedoman bagi petugas pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur.

Terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Standar Pelayanan ini.

Waingapu, September 2025

Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur,



Bernardus B. Moron. S.Si, M.Hum.

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang	1
II. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan.....	1
1. Tujuan Standar Pelayanan	1
2. Sasaran Standar Pelayanan.....	1
III. Ruang Lingkup Standar Pelayanan.....	2
IV. Dasar Hukum Standar Pelayanan	2
BAB II	11
PENYELENGGARAAN PELAYANAN	11
I. Jenis Pelayanan.....	11
II. Pelaksanaan Pelayanan	11
III. Jadwal Pelayanan	11
a. Pelayanan melalui tatap muka/telepon	11
b. Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka/Telepon	13
c. Form Jadwal Piket Pelayanan Publik on line.....	18
IV. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	16
V. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	16
BAB III	18
PENGADUAN MASYARAKAT	18
I. Penerimaan Pengaduan Masyarakat	18
II. Pencatatan.....	18
III. Pengelolaan Pengaduan	18
BAB IV.....	20
PENUTUP	20
I. KESIMPULAN.....	20
1. Monitoring, terdiri atas	20
2. Evaluasi, terdiri atas	20

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka pada tahun 2025, Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik telah menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (Rencana September/ Oktober).

Forum ini diikuti oleh akademisi, lembaga swadaya masyarakat/NGO, media massa, tokoh masyarakat/agama, dunia usaha, dan/atau pemangku kepentingan (stakeholders). Topik yang dibahas dalam forum tersebut adalah Optimalisasi Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Sumba Timur melalui Transformasi Digital, Inisiasi Layanan Inklusif dan Ramah Kelompok Rentan.

Dengan mempertimbangkan masukan dari peserta forum, demi memberikan pelayanan prima, maka Loka POM di Kabupaten Sumba Timur perlu melakukan reviu Standar Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut dengan Standar Pelayanan.

II. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan Standar Pelayanan

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur.
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran Standar Pelayanan

- a. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- b. Loka POM di Kabupaten Sumba Timur mampu menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

III. Ruang Lingkup Standar Pelayanan

Ruang lingkup Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, meliputi:

1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
5. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

IV. Dasar Hukum Standar Pelayanan

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3612)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5360)

6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887)
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90)
12. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15)
14. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka Indonesia National Single Window sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 84)
15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelola Portal Indonesia *National Single Window* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 165)

17. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180)
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
19. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726)
24. 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)
25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1176 Tahun 2010 tentang Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 397)
26. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 226)
27. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/9/2015 Tahun 2015 tentang Angka Pengenal Importir
28. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/M-DAG/PER/12/2015 Tahun 2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk

Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual

29. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 6/PMK.010/2017 Tahun 2017 tentang Penetapan Sistem Klasifikasi Barang dan Pembebanan Tarif Biaya Masuk atas Biaya Impor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 176)
30. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 44/MDAG/PER/9/2009 tentang Pengadaan, Distribusi, dan Pengawasan Bahan Berbahaya
31. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu
32. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor
33. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 6/PMK.010/2017 tentang Penetapan Sistem Klasifikasi Barang dan Pembebanan Tarif Biaya Masuk atas Biaya Impor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 176)
34. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1381 Tahun 2005 tentang Tata Laksana Pendaftaran Suplemen Makanan
35. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran Obat Tradisional, Obat Herbal Terstandar dan Fitofarmaka
36. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.23.3644 Tahun 2005 tentang Ketentuan Pokok Pengawasan Suplemen Makanan
37. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014
38. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.23.4415 Tahun 2008 tentang Pemberlakuan Sistem Elektronik

dalam Rangka *National Single Window*

39. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 393)
40. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6664 Tahun 2011 tentang Pengawasan Kemasan Pangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 611)
41. 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
42. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.5.12.11.09955 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Pangan Olahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 811)
43. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.12.11.10569 Tahun 2011 tentang Pedoman Cara Ritel Pangan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 121)
44. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.12.10.11983 Tahun 2010 Tentang Kriteria Dan Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 226)
45. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014 Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Cemaran Mikroba Dan Logam Berat Dalam Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 60)
46. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2016 tentang Tata Cara dan Prosedur untuk Mendapatkan Persetujuan Impor, Obat, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan/ atau Kosmetik sebagai Barang Komplementer (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2076)

47. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan
48. Peraturan Kepala Badan POM No 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan
49. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional
50. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pangan Iradiasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 635)
51. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan
52. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan
53. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1131)
54. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132)
55. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan
56. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan
57. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 753)
58. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020

- tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 754)
59. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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);
60. 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)
61. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1664)
62. 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)
63. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan 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 2021 Nomor 1151)
64. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Pencabutan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak Fungsional Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan

65. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
66. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39)
67. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
68. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1379A/MENKES/SK/XI/2002 Tahun 2002 tentang Pengelolaan dan Penggunaan Obat, Alat Kesehatan dan Makanan Khusus
69. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.4.3870 Tahun 2003 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
70. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.23.4416 Tahun 2008 tentang Penetapan Tingkat Layanan (*Service Level Arrangement*) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam Kerangka Indonesia *National Single Window*
71. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM
72. 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
73. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor

HK.02.02.1.1.12.21.496 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Izin Edar, Sertifikat, Rekomendasi, Persetujuan, Surat dan Sanksi Administratif di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 91 tahun 2023 tentang Perubahan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.1.12.21.496 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Izin Edar, Sertifikat, Rekomendasi, Persetujuan, Surat dan Sanksi Administratif di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan

74. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, bahkan Kosmetik dan Bahan Pangan Yang Dimasukkan Di wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah
75. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan Yang Dibatasi Pemasukannya Ke Dalam Wilayah Indonesiar 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 Nomor 198 Tahun 2017, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6116);merintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90)

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN

I. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur adalah sebagai berikut:

- a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- d. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
- e. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- f. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

II. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan 6 (Enam) jenis pelayanan di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur tersebut dijelaskan lebih lanjut pada bagian lampiran.

III. Jadwal Pelayanan

- a. Pelayanan melalui tatap muka/telepon

Hari Senin s.d. Kamis

Shift 1	:	Pukul 07.30-12.00 Wita
Shift 2	:	Pukul 12.00-16.00 Wita
		Tanpa istirahat

Hari Jumat

Shift 1	:	Pukul 07.30-11.45 Wita
Shift 2	:	Pukul 11.45-16.30 Wita
		Tanpa istirahat

Hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional

Pada hari Sabtu, Minggu dan libur nasional, untuk kondisi tertentu misalkan terjadinya kejadian luar biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian/lintas sektor terkait, dan kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), maka pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

b. Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka/Telepon

Jam Layanan :

Senin -- Kamis..... WITA

Jumat WITA

JADWAL PIKET PELAYANAN PUBLIK TATAP MUKA/TELEPON

UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)

TRIWULAN TAHUN

NO	SHIFT	NAMA	BULAN:																			
			Minggu I					Minggu II					Minggu III					Minggu IV				
			Sn	Sa	R	K	J	Sn	Sa	R	K	J	Sn	Sa	R	K	J	Sn	Sa	R	K	J
1	07.30 - 12.00 Wita	Supervisor																				
2		Petugas Layanan																				
3	12.00 - 16.00 Wita	Supervisor																				
4		Petugas Layanan																				

Ketentuan Seragam Pelayanan Publik

NO	HARI	SERAGAM
1.	Senin	Seragam warna biru navy, dilengkapi dengan syal tenun
2.	Selasa	Seragam warna coklat dan khaki, dilengkapi dengan syal tenun
3.	Rabu	Seragam warna puith dan khaki, dilengkapi dengan syal tenun
4.	Kamis	Pakaian bernuansa tenun NTT
5	Jumat	Batik Badan POM

*Dilengkapi atribut: tanda pengenal, logo 5S, dan pin tolak gratifikasi

- c. Pelayanan melalui *Short Messaging Services* (SMS) / Whatsapp / HaloBPOM / Surat / Email / Website / Media Sosial / Faksimile

- a. Hari Senin s.d. Jumat

Shift Pagi	:	Pukul 07.30-12.00 WITA
Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.00 WITA
		Tanpa Istirahat

Hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan *on line* dilaksanakan melalui *Short Messaging Services* (SMS) / Whatsapp/ HaloBPOM / Surat / Email / Website / Media Sosial.

c. Form Jadwal Piket Pelayanan Publik *on line*

JADWAL PIKET PELAYANAN PUBLIK ONLINE																														
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)																														
TRIWULAN TAHUN																														
NO	SHIFT	NAMA	BULAN :																											
			Minggu I							Minggu II							Minggu III							Minggu IV						
			Sn	Sa	R	K	J	Sb	M	Sn	Sa	R	K	J	Sb	M	Sn	Sa	R	K	J	Sb	M	Sn	Sa	R	K	J	Sb	M
1	07.30 -- 12.00 Wita	Petugas Layanan																												
2	12.00 -- 16.00 Wita	Petugas Layanan																												

- Pelayanan publik pada keadaan/kondisi tertentu, misalkan pandemi, bencana alam, dan Kejadian Luar Biasa dilaksanakan berdasarkan kebijakan yang disesuaikan dengan keputusan Kepala Badan POM, surat edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

IV. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Petugas
1.	Resepsionis	1
2.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1
3.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1
5	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	1
6.	Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)	1
7.	Pengujian Obat dan Makanan	1
8.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	1

V. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

- a. Memiliki kompetensi pelayanan publik
- b. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan
- c. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan
- d. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan
- e. Memiliki kompetensi evaluasi Surat Keterangan Ekspor
- f. Memiliki kompetensi evaluasi Surat Keterangan Impor

Tempat Pelayanan

Tatap Muka : Loka Pengawas Obat Dan Makanan di Kabupaten
Sumba Timur Jl. Jendral Soeharto, No. 42 (Kompleks
Kantor Bupati Sumba Timur) Hambala Kota
Waingapu

Telp./Fax : -

Email : lokapomsumbatimur@gmail.com
ulpksumba@gmail.com

Website : www.pom.go.id

Subsite : www.sumbatimur.pom.go.id

Media Sosial :

Whatsapp : 082340343884

Twitter / X: @bpomsumbatimur

Instagram : @bpomsumbatimur

Facebook : @bpomsumbatimur

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

I. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui:

1. Tatap muka : Kantor Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
Jl. Jendral Soeharto, No. 42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur) Hambala Kota Waingapu
2. Telepon / Fax : -
3. email : lokapomsumbatimur@gmail.com
ulpksumba@gmail.com
4. Facebook : @bpom.sumbatimur
5. Instagram : @bpom.sumbatimur
6. Twitter : @bpom.sumbatimur
7. Kotak Saran
8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
9. Halo BPOM : 1500533

II. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dilakukan pencatatan secara manual dan atau menggunakan sistem aplikasi komputer.

III. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri atas kegiatan-kegiatan berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan

7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
8. Melakukan dokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

KESIMPULAN

Loka POM di Kabupaten Sumba Timur berkomitmen untuk secara berkelanjutan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas, Loka POM di Kabupaten Sumba Timur secara konsisten menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penerapan sistem ini tidak hanya menunjukkan kesungguhan dalam menjaga mutu layanan, tetapi juga menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek pelayanan

Dengan demikian, diharapkan seluruh proses pelayanan yang diberikan dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan para pengguna layanan.

Monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Monitoring, terdiri atas:
 1. Rapat Evaluasi Internal dilaksanakan setiap bulan
 2. Audit Eksternal dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali
 3. Audit Internal dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Badan POM setahun sekali
2. Evaluasi, terdiri atas:
 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Kaji Ulang Dokumen (KUD) dilaksanakan setahun sekali
 2. Pemberian reward untuk mengukur dan meningkatkan kinerja petugas pelayanan setiap bulan
 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur setiap Semester
5. Pembuatan Laporan Tahunan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur setiap tahun
6. Pembuatan Laporan Kinerja Loka POM di Kabupaten Sumba Timur setiap triwulan
7. Pembuatan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat
8. Standar Pelayanan
9. Maklumat Pelayanan
10. Survey Kepuasan Masyarakat
11. Pengelolaan Pengaduan
12. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik



MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN (PPID BPOM) NOMOR: OT.03.03.12C.01.25.01

Dengan ini, kami PPID BPOM menyatakan dengan sungguh-sungguh sanggup dan berkomitmen:

1. Memberikan pelayanan Informasi Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Memberikan jaminan pelayanan Informasi Publik sesuai dengan sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Menyiapkan pelaksana yang berdedikasi tinggi, siap melayani, dan memiliki serta menerapkan *core values* Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK); dan
4. Melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pelaksana serta melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Yang membuat pernyataan,
Kepala Loka POM di Kab. Sumba Timur



Bernardus B. Moron, S. Si., M. Hum

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

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

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR
NOMOR : OT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR

- 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 POM di Kabupaten Sumba Timur tentang Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR
- Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama terdiri atas :
1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
5. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

- a. Organisasi penyelenggara;
- b. Masyarakat; dan
- c. Aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Waingapu

Pada tanggal : 22 September 2025

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON. S.Si., M.Hum.

LAMPIRAN I.

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR NOMOR
OT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Obat adalah obat jadi termasuk produk biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia
4. Bahan Obat adalah bahan baik yang berkhasiat maupun tidak berkhasiat yang digunakan dalam pengolahan obat dengan standar dan mutu sebagai bahan baku farmasi termasuk baku pembanding.
5. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF dan PBF Cabang telah memenuhi persyaratan

CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.

6. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
7. Industri Farmasi adalah badan usaha yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan untuk melakukan kegiatan pembuatan Obat atau Bahan Obat.
8. Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. PBF Cabang adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Instalasi Sediaan Farmasi yang disebut juga Instalasi Farmasi Pemerintah adalah sarana tempat menyimpan dan menyalurkan sediaan farmasi dan alat kesehatan milik Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka pelayanan kesehatan, yang dalam Undang-Undang mengenai Narkotika dan Psikotropika disebut Sarana Penyimpanan Sediaan Farmasi Pemerintah.
11. Pemeriksaan Sarana Balai yang selanjutnya disebut Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dalam rangka Rekomendasi pemberian Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dilakukan berdasarkan Pendelegasian dari Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotik Psikotropik dan Prekursor Badan POM.
12. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Izin Praktik Apoteker Penanggung Jawab (SIPA) 2. Denah lokasi dan tata letak (<i>lay out</i>) 3. Daftar produk yang didistribusikan 4. Struktur organisasi 5. Daftar personalia dan uraian kerja (<i>job desk</i>) 6. Daftar peralatan atau perlengkapan 7. <i>Quality Management System</i>, dan 8. Dokumen <i>Self Assessment</i>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan Sertifikat CDOB dengan melakukan <i>entry</i> data secara daring dan mengunggah dokumen pendukung sesuai persyaratan melalui <i>subsite</i> http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 2. Evaluasi dilakukan maksimal 15 (lima belas) HK sejak diterimanya permohonan Sertifikat CDOB 3. Jika hasil evaluasi permohonan dinyatakan belum lengkap dan/atau tidak memenuhi syarat, maka akan diterbitkan surat permintaan kelengkapan dokumen, dan harus dipenuhi Pemohon maksimal 20 (dua puluh) HK 4. Jika pemohon tidak menyerahkan kelengkapan dokumen, maka permohonan Sertifikat CDOB dinyatakan ditolak. 5. Jika dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diberikan pendelegasian dari pusat ke Loka POM di Kabupaten Sumba Timur untuk melakukan pemeriksaan sarana dalam rangka Sertifikasi CDOB maksimal 20 (dua puluh) HK sejak permohonan dinyatakan lengkap dan

		memenuhi persyaratan 6. Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur melakukan pemeriksaan sarana maksimal 10 (sepuluh) HK sejak pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika Psikotropika dan Prekursor Badan POM 7. Dokumen hasil pemeriksaan sarana diunggah Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur pada <i>subsite</i> http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 8. Pusat melakukan verifikasi dokumen hasil pemeriksaan yang diunggah Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur. 9. Jika hasil verifikasi memenuhi persyaratan CDOB, maka dinyatakan <i>closed</i> 10. Jika hasil pemeriksaan tidak memenuhi persyaratan, maka Petugas melakukan permintaan CAPA kepada Pemohon 11. Pemohon mengirimkan CAPA melalui <i>subsite</i> http://www.sertifikasicdob.pom.go.id maksimal 30 (tiga puluh) HK terhitung sejak menerima permintaan CAPA 12. Evaluasi CAPA oleh Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima 13. Pusat melakukan verifikasi terhadap evaluasi CAPA yang dilakukan oleh Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur 14. Apabila hasil evaluasi CAPA memenuhi persyaratan, maka CAPA dinyatakan <i>closed</i> dan Sertifikat CDOB akan diterbitkan oleh Pusat dan dapat diunduh di link http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 15. Apabila hasil evaluasi CAPA masih belum memenuhi persyaratan, Pemohon dapat mengirimkan kembali CAPA maksimal 1 (satu) tahun terhitung sejak hasil evaluasi
--	--	---

		CAPA pertama diterima 16. Jika dalam waktu 1 (satu) tahun Pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan, maka permohonan Sertifikat CDOB ditolak 17. Apabila permintaan CAPA yang disampaikan dalam poin 10 tidak dikirimkan oleh Pemohon dalam waktu 1 (satu) bulan, maka permohonan Sertifikasi CDOB ditolak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Evaluasi dokumen permohonan Sertifikat CDOB dilakukan maksimal 15 (lima belas) HK sejak diterimanya permohonan Sertifikat CDOB 2. Pemenuhan tambahan dokumen permohonan Sertifikat CDOB maksimal 20 (dua puluh) HK sejak menerima surat permintaan kelengkapan dokumen 3. Pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika Psikotropika dan Prekursor Badan POM kepada Loka POM di Kabupaten Sumba Timur untuk melakukan pemeriksaan sarana dalam rangka Sertifikasi CDOB maksimal 20 (dua puluh) HK sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan 4. Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur melakukan pemeriksaan sarana maksimal 10 (sepuluh) HK sejak pendelegasian dari Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika Psikotropika dan Prekursor Badan POM 5. Pemohon mengirimkan CAPA melalui <i>subsite</i> http://www.sertifikasicdob.pom.go.id maksimal 30 (tiga puluh) HK terhitung sejak menerima permintaan CAPA 6. Evaluasi CAPA oleh Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima 7. Pemohon mengirimkan kembali CAPA, apabila

		hasil evaluasi CAPA masih belum memenuhi
--	--	--

		persyaratan, maksimal 1 (satu) tahun sejak hasil evaluasi CAPA pertama diterima
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi CDOB diterbitkan melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dapat disampaikan melalui: 1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu 2. Kanal SP4N-LAPOR! 3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email: lokapomsumbatimur@pom.go.id 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 7. Scan barcode KOELAPOR 8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
----	-------------	--

		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1097) 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 74) 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.34.11.1.7542 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1268) 9. Peraturan Kepala Badan POM No 25 Tahun 2017 tentang Cara Distribusi Obat yang Baik 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik
--	--	--

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitasi	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan 3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: a. Parkir khusus b. Jalur landai/difabel c. Kruk d. Kacamata e. Aplikasi <i>Hear me</i> f. Kursi tunggu prioritas g. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain: a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Televisi j. <i>Charging station</i> k. Bahan bacaan l. Wifi gratis, dan m. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, <i>toilets</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana prasarana penunjang a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang ibadah
----	---	--

		e. Jalur evakuasi f. Tempat sampah g. Ruang P3K, dan 7. Ruang pengaduan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan public 2. Memahami informasi dan tata cara sertifikasi dan registrasi Obat dan Makanan 3. Memahami peraturan Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan <i>punishment</i> / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan b. Waktu penyelesaian c. Biaya/tarif, dan d. Produk layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

		2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON., S.Si., M.Hum.

LAMPIRAN II.

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR NOMOR
OT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
4. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disingkat CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan obat tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
5. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet efervesen, suppositoria, dan kapsul

lunak.

- 6. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan obat tradisional dalam bentuk param, tapel, pillis, cairan obat luar dan ranjangan
- 7. Layanan Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dalam rangka
- 8. Sertifikasi Sarana untuk mendapatkan Rekomendasi dalam rangka mendapatkan Sertifikat CPOTB Bertahap.
- 9. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. NIB berbasis Risiko 2. Dokumen Mutu 3. Deskripsi Produk yang memuat Komposisi 4. Alur Proses Produksi 5. Penjelasan Tanggal Kedaluarsa 6. Penjelasan Kode Produksi 7. Spesifikasi Produk 8. Label / Foto Produk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi CPOTB secara Bertahap melalui sistem https://ui-login.oss.go.id/login dengan memilih KBLI 21022 untuk komoditi Obat Tradisional 2. Pemohon mengajukan permohonan pembuatan akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan https://ui-login.oss.go.id/login dengan 3. menyiapkan NIB berbasis RBA dan NPWP. Pemohon menunggu verifikasi akun yang akan dikirimkan dalam bentuk <i>username</i> dan 4. <i>password</i> melalui <i>email</i> maksimal 3 x 24 jam.

		Setelah menerima <i>username</i> dan <i>password</i> , Pemohon melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta pada sistem http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 5. Pemohon melakukan <i>entry</i> data dan mengunggah dokumen secara daring melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Dokumen yang diunggah adalah sebagai berikut: a. Surat permohonan b. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sesuai prinsip CPOTB c. Dokumen Mutu yang memuat persyaratan pemenuhan aspek CPOTB Bertahap, dan d. Surat Pernyataan Komitmen Pemohon 6. Evaluasi dokumen maksimal 10 (sepuluh) HK. Pemohon memantau notifikasi di sistem selama evaluasi berlangsung . 7. Apabila dokumen belum sesuai, maka Pemohon harus mengunggah tambahan dokumen yang diminta oleh evaluator. 8. Apabila dokumen sudah sesuai, maka dilakukan pemeriksaan sarana dengan perjanjian. 9. Apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi persyaratan, maka dinyatakan <i>closed</i>. 10. Apabila hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi persyaratan, Pemohon melakukan CAPA maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 11. Petugas melakukan evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima. 12. Apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi persyaratan, maka dinyatakan <i>closed</i>
--	--	--

		13. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat CPOTB maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengiriman <i>username</i> dan <i>password</i> melalui email setelah Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id maksimal 3 x 24 jam 2. Evaluasi dokumen oleh evaluator maksimal 10 (sepuluh) HK 3. CAPA terhadap hasil pemeriksaan sarana dilakukan oleh Pemohon maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 4. Petugas melakukan evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima 5. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat CPOTB maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dapat disampaikan melalui : 1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu 2. Kanal SP4N-LAPOR! 3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email: lokapomsumbatimur@gmail.com 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

		7. Scan barcode KOELAPOR
--	--	---------------------------------

		8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 7. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 10. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan

		11. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitasi	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan 3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: a. Parkir khusus b. Jalur landai/difabel c. Kruk d. Kacamata e. Aplikasi <i>Hear me</i> f. Kursi tunggu prioritas g. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain : a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Televisi n. <i>Charging station</i> o. Bahan bacaan p. Wifi gratis, dan q. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, dan <i>toilets</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana prasarana penunjang

		a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang ibadah e. Jalur evakuasi f. Tempat sampah g. Ruang P3K, dan 7. Ruang pengaduan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di Bidang Farmasi, Biologi, Kimia, Pertanian, dan Teknologi Pangan. 2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan pada Fungsi Pemeriksaan 3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) 4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan 5. Pelatihan sejenis yang lain 6. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 7. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi, dan media sosial 8.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan <i>punishment</i> / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

5.	Jumlah Pelaksanaan	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan b. Waktu penyelesaian c. Biaya/tarif, dan d. Produk layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang

		dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
--	--	--

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON., S.SI., M.Hum.

LAMPIRAN III.
SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR
NOMOROT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA
YANG BAIK (CPKB)

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir, dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membrane mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik
4. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
5. Industri kosmetika adalah industri yang memproduksi kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai ketentuan peraturan

perundang-undangan

- 6. Layanan Rekomendasi adalah Layanan Pemeriksaan Sarana yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dalam rangka Sertifikasi Sarana untuk mendapatkan Rekomendasi dalam rangka mendapatkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.
- 7. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. NIB berbasis Risiko (OSS RBA) 2. Daftar Dokumen Sistim Mutu 3. Surat Persetujuan Denah
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan Sertifikasi CPKB melalui sistem https://ui-login.oss.go.id/login dengan memilih KBLI 20232 untuk komoditi Kosmetika 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan https://ui-login.oss.go.id/login dengan menyiapkan NIB berbasis RBA dan NPWP 3. Pemohon menunggu verifikasi akun yang akan dikirimkan dalam bentuk <i>username</i> dan <i>password</i> melalui <i>email</i> maksimal 3 x 24 jam. 4. Setelah menerima <i>username</i> dan <i>password</i> , Pemohon mengajukan permohonan persetujuan denah dengan mengunggah dokumen: a. Surat permohonan b. Denah c. Perizinan (NIB dan NPWP) 5. Evaluasi dokumen oleh Evaluator maksimal 10 (sepuluh) HK. Selama evaluasi

	betlangsung, Pemohon memantau notifikasi pada https://ui-login.oss.go.id/login 6. Apabila dokumen sudah sesuai, Pemohon melakukan pembayaran PNB 7. Penerbitan Denah oleh Direktorat Pengawasan Kosmetika Badan POM RI 8. Pemohon mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik dengan mengunggah dokumen: a. Formulir pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik b. Dokumen Mutu Higiene dan Sanitasi (12 Aspek) c. Sertifikat Persetujuan Denah 9. Apabila dokumen belum sesuai, maka Pemohon harus mengunggah tambahan dokumen yang diminta oleh Evaluator. 10. Apabila dokumen sudah sesuai, maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh Petugas Loka POM di Kab. Sumba Timur dengan perjanjian 11. Apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi persyaratan, maka dinyatakan <i>closed</i>. 12. Apabila hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi persyaratan, Pemohon melakukan CAPA maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 13. Petugas melakukan evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima. 14. Apabila hasil pemeriksaan sudah dinyatakan <i>closed</i>, maka Petugas mengirimkan dokumen: a. Berita Acara Pemeriksaan Sarana b. Pengantar <i>Close CAPA</i> c. Surat AHP (Analisis Hasil Pemeriksaan)
--	--

		ke Direktorat Pengawasan Kosmetika Badan POM RI melalui email sarana.kosmetik.bpom@gmail.com 15. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB oleh Direktorat Pengawasan Kosmetika Badan POM RI maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengiriman <i>username</i> dan <i>password</i> melalui email maksimal 3 x 24 jam sejak Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 2. Evaluasi kelengkapan dokumen permohonan persetujuan denah oleh evaluator maksimal 10 (sepuluh) HK 3. Pembayaran PNBP oleh Pemohon maksimal 7 (tujuh) HK sejak dokumen dinyatakan lengkap 4. Pemeriksaan sarana oleh Petugas maksimal 3 (tiga) HK setelah pembayaran PNBP. 5. Pengiriman CAPA terhadap hasil pemeriksaan sarana oleh Pemohon maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 6. Evaluasi CAPA oleh Petugas maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima 7. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi dalam rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB dapat disampaikan melalui:

	dan Masukan/Apresiasi	1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu 2. Kanal SP4N-LAPOR! 3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email: lokapomsumbatimur@pom.go.id 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 7. Scan barcode KOELAPOR 8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan
----	-------------	---

		7. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik 11. 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 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan 3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: a. Parkir khusus b. Jalur landai/difabel c. Kruk d. Kacamata e. Aplikasi <i>Hear me</i>

		j. Kursi tunggu prioritas k. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain: a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Televisi r. <i>Charging station</i> s. Bahan bacaan t. Wifi gratis, dan u. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, dan <i>toilets</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana prasarana penunjang a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang ibadah e. Jalur evakuasi f. Tempat sampah g. Ruang P3K 7. Ruang pengaduan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang Farmasi, Biologi, dan Kimia 2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan di Fungsi Pemeriksaan 3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik 4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Kosmetika

		5. Pernah mengikuti kegiatan Audit DIP 6. Pelatihan sejenis yang lain 7. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 8. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi, dan media social 9. Memiliki dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan <i>punishment</i> / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksanan	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : a. Jenis pelayanan b. Waktu penyelesaian c. Biaya/tarif, dan d. Produk layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

		3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu- raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON., S.Si., M.Hum.

LAMPIRAN IV.

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR NOMOR -----
----- TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI
KOSMETIKA

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
4. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
5. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan

kegiatan usahanya.

- 6. Rekomendasi Sarana Pemohon Notifikasi Kosmetika adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa importir/usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon notifikasi kosmetika.
- 7. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia
- 8. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
- 9. Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 10. Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan.
- 11. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon memiliki NIB melalui https://oss.go.id dengan KBLI yang sesuai 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun melalui https://oss.go.id. 3. Pemohon mengunggah dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui https://oss.go.id

2,	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dengan <i>login</i> ke https://oss.go.id dan memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Formulir data teknis Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika b. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan c. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika d. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal e. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika f. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika g. Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan h. Bukti bayar PNB 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana maksimal 7 (tujuh) HK sejak menerima permohonan. 4. Jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, maka penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika maksimal 5 (lima) HK sejak hasil
----	--	---

		pemeriksaan dinyatakan memenuhi ketentuan. 5. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, maka maksimal 20 (dua puluh) HK Pemohon mengirimkan CAPA. 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, maka hasil pemeriksaan sarana dinyatakan <i>closed</i> dan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika diberikan maksimal 5 (lima) HK sejak CAPA dinyatakan <i>closed</i>. 7. Dokumen rekomendasi dapat diunduh Pemohon melalui akun https://oss.go.id pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan sarana oleh Petugas maksimal 7 (tujuh) HK sejak menerima permohonan 2. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika maksimal 5 (lima) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan memenuhi ketentuan 3. Pemohon mengirimkan CAPA maksimal 20 (dua puluh) HK Pemohon mengirimkan CAPA sejak hasil pemeriksaan dinyatakan tidak memenuhi ketentuan
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dapat disampaikan melalui: 1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu

		2. Kanal SP4N-LAPOR!
--	--	----------------------

		3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email: lokapomsumbatimur@gmail.com 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 7. Scan barcode KOELAPOR 8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat-Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan 3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: a. Parkir khusus b. Jalur landai/difabel c. Kruk d. Kacamata e. Tongkat f. Aplikasi <i>Hear me</i> g. Kursi tunggu prioritas h. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain: a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Mesin antrian d. Televisi v. <i>Charging station</i> w. Bahan bacaan x. Wifi gratis, dan y. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, dan <i>toilets</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana prasarana penunjang: a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang ibadah
----	--	--

		e. Jalur evakuasi f. Tempat sampah g. Ruang P3K, dan 7. Ruang pengaduan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front office</i>: 1 orang 2. Layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika: 3 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: 1. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki kompetensi evaluasi denah bangunan 3. Memiliki kompetensi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Diilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan 3. Konsisten dalam memberikan <i>punishment</i> / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur: a. jenis pelayanan b. waktu penyelesaian c. biaya/tarif, dan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang

		ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat, dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON, S.Si., M.Hum.

LAMPIRAN V.

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR NOMOR
OT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN IJIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (IP CPPOB)**

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk Bahan Tambahan Pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
4. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan, termasuk Pangan Olahan Tertentu, Bahan Tambahan Pangan, Pangan Produk Rekayasa Genetika, dan Pangan Iradiasi.
5. Audit adalah Pemeriksaan menyeluruh atau sebagian terhadap pemenuhan persyaratan pedoman, peraturan perundang-

undangan pada sarana produksi dan sarana distribusi untuk tujuan sertifikasi

- 6. Badan Pengawas Obat dan Makanan adalah badan yang bertugas dan bertanggung jawabnya di bidang pengawasan obat dan makanan
- 7. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) adalah Layanan Evaluasi Dokumen dalam rangka pengajuan Izin Penerapan CPPOB yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Sumba Timur berdasarkan permintaan pelaku usaha melalui e-sertifikasi.pom.go.id
- 8. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen NIB berbasis risiko 2. Peta Lokasi Sarana 3. Denah Bangunan 4. Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB 5. Deskripsi Pangan Olahan 6. Alur Proses Produksi berserta penjelasannya, dan 7. Label/Foto Produk
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB) melalui sistem https://ui-login.oss.go.id/login dengan memilih KBLI untuk komoditi pangan 2. Pemohon membuat akun melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan https://ui-login.oss.go.id/login dengan menginput NIB berbasis RBA dan NPWP. 3. Pemohon menunggu verifikasi akun yang akan dikirimkan dalam bentuk <i>username</i> dan <i>password</i> melalui <i>email</i> maksimal 3 x 24 jam.

	4. Setelah menerima <i>username</i> dan <i>password</i>, Pemohon melengkapi data perusahaan dan seluruh inputan yang diminta pada sistem 5. Pemohon melakukan <i>entry</i> data dan mengunggah dokumen secara daring melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 6. Dokumen yang diunggah adalah sebagai berikut: a. Dokumen NIB berbasis risiko b. Peta Lokasi Sarana c. Denah Bangunan d. Panduan Mutu yang memuat persyaratan penerapan CPPOB e. Deskripsi Pangan Olahan f. Alur Proses Produksi berserta penjelasannya, dan g. Label/Foto Produk 7. Evaluasi dokumen oleh Evaluator maksimal 10 (sepuluh) HK. Selama evaluasi berlangsung, Pemohon memantau notifikasi dari Evaluator pada http://www.e-sertifikasi.pom.go.id 8. Apabila dokumen belum sesuai, maka Pemohon harus mengunggah tambahan dokumen yang diminta oleh Evaluator. 9. Apabila dokumen sudah sesuai, maka dilakukan pemeriksaan sarana dengan perjanjian. 10. Apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi persyaratan, maka dinyatakan <i>closed</i>. 11. Apabila hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi persyaratan, Pemohon melakukan CAPA maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 12. Petugas melakukan evaluasi CAPA maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima. 13. Penerbitan Sertifikat IP CPPOB maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>. Penandatanganan sertifikat disesuaikan dengan skala usaha dan risiko produk
--	--

		sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah ini: <table><tr><td>Skala Usaha</td><td>Risiko Produk</td><td>Penandatanganan</td></tr><tr><td rowspan="2">Mikro Kecil</td><td>Rendah</td><td>Kepala UPT / Komitmen</td></tr><tr><td>Sedang</td><td>Kepala UPT / Penilaian Mandiri / Komitmen</td></tr><tr><td rowspan="2">Menengah</td><td>Tinggi</td><td>Kepala Badan</td></tr><tr><td>Sedang dan Rendah</td><td>Deputi</td></tr><tr><td rowspan="2">Besar</td><td>Tinggi</td><td>PMR / Kepala Badan</td></tr><tr><td>Sedang Rendah</td><td>Full Audit / Kepala Badan</td></tr></table>	Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan	Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT / Komitmen	Sedang	Kepala UPT / Penilaian Mandiri / Komitmen	Menengah	Tinggi	Kepala Badan	Sedang dan Rendah	Deputi	Besar	Tinggi	PMR / Kepala Badan	Sedang Rendah	Full Audit / Kepala Badan
Skala Usaha	Risiko Produk	Penandatanganan																		
Mikro Kecil	Rendah	Kepala UPT / Komitmen																		
	Sedang	Kepala UPT / Penilaian Mandiri / Komitmen																		
Menengah	Tinggi	Kepala Badan																		
	Sedang dan Rendah	Deputi																		
Besar	Tinggi	PMR / Kepala Badan																		
	Sedang Rendah	Full Audit / Kepala Badan																		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengiriman <i>username</i> dan <i>password</i> melalui <i>email</i> kepada Pemohon yang mengajukan pendaftaran akun maksimal 3 x 24 jam 2. Evaluasi dokumen oleh Evaluator maksimal 10 (sepuluh) HK 3. Pemohon melakukan CAPA terhadap temuan hasil pemeriksaan sarana maksimal 30 (tiga puluh) HK sejak menerima hasil pemeriksaan 4. Evaluasi CAPA oleh Petugas maksimal 7 (tujuh) HK sejak CAPA diterima 5. Penerbitan Sertifikat IP CPPOB maksimal 3 (tiga) HK sejak hasil pemeriksaan dinyatakan <i>closed</i>																		
4.	Biaya / Tarif	Permohonan Izin Penerapan CPPOB, perpanjangan izin ataupun perubahan izin dikenai biaya PNBP. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.																		
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan																		

	dan Masukan/Apresiasi	Olahan yang Baik (IP CPPOB) dapat disampaikan melalui: 1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu 2. Kanal SP4N-LAPOR! 3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email: lokapomsumbatimur@gmail.com 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 7. Scan barcode KOELAPOR 8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Kepala Badan POM No 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan

		Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 9. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 10. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan 12. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan 3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: o. Parkir khusus p. Jalur landai/difabel q. Kruk r. Kacamata s. Aplikasi <i>Hear me</i> t. Kursi tunggu prioritas u. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain: a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Mesin antrian

		d. Televisi e. <i>Charging station</i> f. Bahan bacaan g. Wifi gratis, dan h. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, dan <i>toilers</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana Prasarana penunjang a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang Ibadah e. Jalur evakuasi f. Tempat sampah g. Ruang P3K h. Etalase kantin integritas 7. Ruang pengaduan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang Farmasi, Biologi, Kimia, Pertanian, dan Teknologi Pangan 2. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan pada Fungsional Pemeriksaan 3. Pernah mengikuti Pelatihan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 4. Pernah mengikuti kegiatan Inspektur Pangan Olahan 5. Pelatihan sejenis yang lain 6. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 7. Mampu mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi, dan media social
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan <i>punishment</i> / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan.

		4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan b. Waktu penyelesaian c. Biaya/tarif, dan d. Produk layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
----	----------------------------	--

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON., S.Si., M.Hum.

LAMPIRAN VII.

SURAT KEPUTUSAN KEPALA LOKA POM DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR NOMOR
OT.03.03.12C.09.25.25 TAHUN 2025 TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN SUMBA TIMUR

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara
4. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
5. Bahan Obat dan Makanan adalah bahan obat, bahan obat kuasi, bahan obat tradisional, bahan kosmetika, bahan suplemen kesehatan, dan bahan pangan.
6. Obat adalah obat jadi termasuk produk biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan,

pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.

- 7. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunoserum.
- 8. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
- 9. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
- 10. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
- 11. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
- 12. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
- 13. HK adalah Hari Kerja

B. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Pemohon terdiri atas nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka 2. Identitas produk yang diadukan 3. Jenis informasi yang dibutuhkan, dan 4. Tujuan permintaan informasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi Obat dan Makanan dengan melampirkan persyaratan melalui: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! b. Telepon: - c. SMS: 082340343884 d. WhatsApp: 082340343884 e. Subsite: - www.sumbatimur.pom.go.id f. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur g. Email: ulpkbpomkupang@gmail.com h. Aplikasi BPOM Mobile i. Layanan tatap muka melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. R.A. Kartni, Kelapa Lima, Kupang 2. Petugas melakukan verifikasi terhadap permohonan. Jika data tidak lengkap pemohon harus melengkapi data maksimal 10 (sepuluh) HK sejak menerima permintaan tambahan data. Jika kekurangan data tidak dilengkapi

		hingga batas waktu tersebut, maka permohonan akan diarsipkan 3. Jika data sudah lengkap, maka permohonan ditindaklanjuti 4. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak Pemohon Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan untuk kelompok rentan: 1. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus. 2. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tuna netra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan 3. Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. 4. Apabila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. 5. Apabila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. 6. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. 7. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. 8. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan didampingi oleh petugas khusus untuk menuju ke luar ruang pelayanan.
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan: a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) HK. b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) HK c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) HK 2. Jam Pelayanan: a. Hari Senin – Kamis: 08.00 – 16.30 Wita (tanpa istirahat) b. Hari Jumat: 08.00 – 16.00 Wita (tanpa istirahat) c. Hari Sabtu/Minggu/libur nasional termasuk cuti bersama/diluar jam kerja untuk kondisi/kasus tertentu misalkan kejadian luar biasa, penanganan kasus, permohonan pengujian sampel kasus kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran, dan Komunikasi, Informasi dan Edukasi dilaksanakan dengan perjanjian.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Jawaban permintaan informasi; atau 2. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:

		1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur, Jl. Jendral Soeharto, No.42 (Kompleks Kantor Bupati Sumba Timur), Hambala, Kec. Kota Waingapu 2. Kanal SP4N-LAPOR! 3. Kotak pengaduan di ruang layanan 4. Email; lokapomsumbatimur@pom.go.id 5. Subsite: www.sumbatimur.pom.go.id 6. Media sosial: - FB: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur - Instagram: @bpom.sumbatimur - Tiktok: @bpom.sumbatimur - Youtube: Loka POM di Kabupaten Sumba Timur 7. Scan barcode KOELAPOR 8. Unit Pengendali Gratifikasi (UPG): 082340343884
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
----	-------------	---

		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); dan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tempat parkir roda dua dan roda empat 2. Ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan

		3. Sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain: a. Parkir khusus b. Jalur landai/difabel c. Kruk d. Kacamata e. Aplikasi <i>Hear me</i> f. Kursi tunggu prioritas g. Meja layanan khusus kelompok rentan 4. Fasilitas pendukung lainnya, antara lain: a. CCTV b. Rak penitipan jaket/helm c. Mesin antrian d. Televisi; 5. <i>Charging station</i> 6. Bahan bacaan 7. Wifi gratis, dan 8. Air minum, teh, kopi, dan makanan ringan. 5. Sarana toilet pria dan wanita yang dilengkapi wastafel, air mengalir, dan <i>toilets</i> (tissue, sabun), dan tempat sampah. 6. Sarana prasarana penunjang: a. Komputer dan printer dengan fasilitas fotocopy dan ATK b. Kotak P3K c. APAR d. Ruang ibadah e. Jalur evakuasi
--	--	---

		f. Tempat sampah g. Ruang P3K, dan 7. Ruang pengaduan, dan 8. Sarana <i>front office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, dan Pejabat Fungsional lainnya dengan kompetensi: 1. Memiliki pengetahuan terkait peraturan perundangan-undangan di bidang Obat dan Makanan; 2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan; 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office, internet, alat komunikasi dan media sosial, dan 5. Memiliki dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan jabatan pimpinan tinggi madya terkait 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat, dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front office</i>: 2 orang 2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan 9 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan, dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan, dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN
SUMBA TIMUR,



BERNARDUS B. MORON., S.Si., M.Hum