

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LOKA POM DI KABUPATEN BONE 2026



KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN BONE
NOMOR : HK.02.02.15C.09.26.08 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 6 ayat 1 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Bone tentang Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone;
- b. bahwa untuk memenuhi maksud pada butir a di atas, dipandang perlu untuk menetapkan Standar Pelayanan di Loka POM Kabupaten Bone dalam melaksanakan pelayanan publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua 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 2026 Nomor 61);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Memperhatikan : 1. Hasil Forum Konsultasi Publik pada tanggal 09 September 2026 tentang Bersinergi untuk Pelayanan Publik yang Transparan, Responsif, dan Inklusif dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Loka POM di Kabupaten Bone.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN BONE
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - b. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB);
 - c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 - e. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
 - f. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
 - g. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir

Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan.

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana di maksud 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 Watampone
pada tanggal 21 September 2026

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

1. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon/email/akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. NPWP 4. Nama dan alamat tempat usaha 5. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur pengajuan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik: 1. Pemohon mengajukan PB UMKU CPPOB melalui sistem OSS untuk mendapatkan ID izin OSS. 2. Setelah mendapatkan ID izin OSS, sistem akan langsung diarahkan ke website www.e-sertifikasi.pom.go.id. 3. Pemohon melengkapi profil perusahaan di website www.e-sertifikasi.pom.go.id dan akan diverifikasi oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. 4. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi IP-CPPOB dengan mengunggah data dukung berupa: a. Peta lokasi sarana produksi b. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi c. Deskripsi Pangan Olahan d. Alur proses produksi beserta penjelasannya e. panduan mutu; f. Surat Pemenuhan Komittmen Penerapan CPPOB (UMK dengan Pangan Risiko Rendah) atau Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB (UMK dengan pangan risiko sedang) Hasil penilaian mandiri (bagi pemohon UMK produk risiko Sedang). g. Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan sistem manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR. 5. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh Petugas Loka. 6. Jika dokumen belum lengkap, Pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 7. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan

	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai, petugas loka melakukan pemeriksaan sarana. 8. Jika hasil pemeriksaan tidak memerlukan tindakan perbaikan, diterbitkan Izin Penerapan CPPOB. 9. Jika berdasarkan hasil Pemeriksaan masih ditemukan ketidaksesuaian, Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/CAPA) atas temuan ketidaksesuaian tersebut. 10. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon. 11. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai, akan dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. 12. Jika hasil evaluasi TPTP/CAPA yang disampaikan pemohon telah sesuai, Izin Penerapan CPPOB diterbitkan. 13. Untuk Skala Usaha UMK (Mikro dan Kecil) setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, diterbitkan Izin Penerapan CPPOB. Pemeriksaan dalam rangka verifikasi Izin Penerapan CPPOB dilakukan petugas Loka setelah Izin Penerapan CPPOB terbit.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Sepuluh (10) hari kerja (evaluasi dokumen permohonan (clock on clock off); 2. Dua puluh (20) hari kerja pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap (untuk usaha skala menengah dan besar); 3. Sepuluh (10) hari kerja (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan serta mengunggah permintaan CAPA sejak tanggal inspeksi); 4. Dua belas (12) Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB) (untuk usaha skala mikro dan kecil).
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan UMK (Mikro dan Kecil) Gratis / Rp.0
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id

	KOMPONEN	URAIAN
		Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. <i>Free Wifi</i> 18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda

	KOMPONEN	URAIAN
		32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik 2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami informasi dan registrasi Obat Makanan Selain itu, pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif;

	KOMPONEN	URAIAN
		b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten

	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

2. Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat
Bahan Alam yang Baik (CPOBAB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. NPWP 4. Apoteker atau Tenaga Farmasi 5. Nama dan alamat tempat usaha 6. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB): 1. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPOBAB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss. 2. Setelah mendapatkan id izin OSS sistem akan langsung diarahkan ke website www.e-sertifikasi.pom.go.id 3. Pemohon mengajukan permohonan sertifikasi CPOBAB (Bertahap / Penuh) dengan mengunggah data dukung berupa: a. denah bangunan; b. Formulir Permohonan Sertifikasi CPOBAB; c. Surat Pernyataan Komitmen CPOBAB; d. panduan mutu. 6. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh petugas Loka. 7. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 8. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Loka. 9. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi. 10. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/ CAPA yang disampaikan pemohon. 11. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. 12. Setelah TPTP/ CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB. 13. Sertifikat CPOBAB akan diterbitkan oleh Badan POM
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan maksimal adalah 55 hari kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. Free Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1) Memiliki kompetensi pelayanan publik 2) Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 3) Memahami informasi dan registrasi Obat Makanan Selain itu, pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

3. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon, status dalam PBF) 2. Alamat PBF atau calon PBF 3. Nomor NIB 4. Nomor Izin PBF 5. Nama Apoteker Penanggung Jawab dan STRA APJ
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB): 1. Pemohon melakukan registrasi akun perusahaan di website http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 2. Permohonan akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM. 3. Setelah mendapatkan user id dan password pemohon login ke website yang sama dan melengkapi data perusahaan serta mengunggah izin PBF. 4. Pemohon mengajukan PB - UMKU CDOB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin OSS. 5. Setelah mendapatkan id izin OSS sistem akan langsung diarahkan ke website http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Pemohon mengajukan permohonan berupa: a. Sertifikasi CDOB baru. b. Resertifikasi CDOB. c. Perubahan Sertifikat CDOB 7. Pemohon mengunggah dokumen pendukung sesuai dengan jenis permohonan. 8. Dokumen akan diverifikasi oleh petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM. 9. Apabila dokumen belum lengkap maka pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen yang diperlukan. Permintaan kekurangan dokumen disampaikan melalui email yang disampaikan pada saat registrasi akun perusahaan. 10. Pemohon mengirimkan kekurangandokumen yang diminta melalui website yang selanjutnya akan diverifikasi kembali oleh petugas. 11. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan diterbitkan Surat Perintah Bayar untuk

		membayar biaya sertifikasi. 12. Setelah menerima Surat Perintah Bayar pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Bank atau Kantor Pos. 13. Setelah pemohon melakukan pembayaran biaya sertifikasi, petugas di Direktorat Pengawasan Sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM menerbitkan surat delegasi pelaksanaan audit dalam rangka sertifikasi CDOB ke Loka POM. 14. Petugas Loka POM melakukan audit dalam rangka sertifikasi CDOB. 15. Petugas memasukkan hasil inspeksi sertifikasi ke website http://sertifikasicdob.pom.go.id 16. Pemohon membuat tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (CAPA) terhadap temuan inspeksi dan menyampaikannya melalui website http://sertifikasicdob.pom.go.id 17. Petugas Loka POM melakukan evaluasi terhadap CAPA yang dikirim, apabila masih belum sesuai maka CAPA akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 18. Pemohon diberikan kesempatan untuk membuat CAPA sebanyak 2 (dua) kali dengan batas waktu 40 hari kerja untuk setiap CAPA. 19. Setelah CAPA dinyatakan sesuai, CAPA akan terkirim ke Supervisor di Direktorat Pengawasan sarana Distribusi dan Pelayanan ONPP. 20. Setelah dievaluasi kembali serta dipastikan semua dokumen sudah lengkap dan sesuai maka sertifikat CDOB diterbitkan. 21. Inspeksi sertifikasi dilakukan untuk permohonan sertifikasi yang memerlukan inspeksi yaitu sertifikasi baru, resertifikasi, perubahan alamat PBF yang merubah lokasi dan penambahan gudang. 22. Perubahan sertifikat yang disebabkan perubahan alamat yang tidak merubah lokasi, perubahan nama yang tidak merubah NIB tidak dilakukan inspeksi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan maksimal adalah 49 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil audit sertifikasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone

		Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. <i>Free Wifi</i> 18. ATK 19. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan)

		31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik 2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami informasi dan registrasi Obat Makanan Selain itu, pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat;

		c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya

	Pelayanan	untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

4. Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. Nama dan alamat tempat usaha 4. Identitas produk yang diproduksi (jenis produk)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB): 1. Pemohon mengajukan PB - UMKU CPKB melalui sistem OSS untuk mendapatkan id izin oss. 2. Pemohon mengunggah data dukung berupa; a. Denah bangunan sesuai prinsip CPKB. b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB. c. Formulir data teknis Sertifikat CPKB 3. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh Loka. 4. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 5. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Loka. 6. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan basil audit sertifikasi. 7. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/ CAPA yang disampaikan pemohon. 8. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. 9. Setelah TPTP/ CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Surat Analisis Hasil Pemeriksaan dan Evaluasi Tindakan Perbaikan yang dikirim melalui Srikandi ke Direktorat Pengawasan Kosmetik 10. Sertifikat CPKB akan diterbitkan oleh Badan POM.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		on/off).
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		17. <i>Free Wifi</i> 18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	Jadwal Pelayanan Publik : A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat Makanan Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

5. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (Nama/umur, Profesi, Tanggal, No. Telepon, email, alamat, Nama Perusahaan, Jenis Perusahaan, Pengaduan, Jenis produk, Inti masalah, jam melapor) 2. Identitas Produk (Nama Produk, No. Registrasi, Tanggal Kedaluwarsa, Nama Pabrik, Alamat Pabrik, Nomor Batch)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : 1) Pemohon mengajukan pengaduan/ permintaan informasi ke ULPK Loka POM di Kabupaten Bone melalui tatap muka (datang langsung), telepon, SMS, whatsapp, dan media sosial lainnya. 2) Petugas pelayanan publik menerima pengaduan/permintaan informasi sesuai persyaratan dengan melakukan klarifikasi data kepada pemohon. 3) Pengaduan/permintaan informasi yang memerlukan rujukan, dirujuk kepada Kelompok substansi yang bersangkutan melalui Form Rujukan Pertanyaan. Kelompok substansi yang bersangkutan menindaklanjuti pengaduan/ permintaan informasi melalui Form Rujukan Pertanyaan. 4) Pengaduan/permintaan informasi yang tidak memerlukan rujukan dapat langsung diberikan jawaban oleh petugas pelayanan publik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan yang dirujuk: 1. Rujukan dengan hasil informasi : 5 HK 2. Pengaduan tidak memerlukan tindak lanjut lapangan : 14 HK 3. Pengaduan memerlukan tindak lanjut lapangan : 60 HK 4. Permintaan informasi : 1 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi dan hasil tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone

NO	KOMPONEN	URAIAN
		IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. Free Wifi 18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. Charging Station 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		28. Screen reader 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan illegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa kegiatan Pemberian Informasi sebagai narasumber serta pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap triwulan di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 3. Memiliki kompetensi pelayanan publik 4. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 5. Memahami informasi dan registrasi Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Makanan Selain itu, pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Infokom : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

6. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. NPWP 4. Nama dan alamat tempat usaha 5. Pernyataan Pemilik Usaha/Pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetik 6. Status Kepemilikan Bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa minimal waktu sewa 1 tahun), (kontrak sewa bangunan)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik : 1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id; 2. Pemohon mengajukan permohonan PB UMKU melalui website oss.go.id dengan mengunggah data dukung berupa; a. Surat pernyataan pimpinan dan atau direktur Perusahaan tidak terlibat dalam tindak pidana bidang kosmetik b. Dokumen Penanggung Jawab Teknis (KTP dan Ijazah) c. Surat Perjanjian Kerjasama antara Penanggung Jawab Teknis dengan pimpinan Perusahaan d. Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetik berupa: - Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan penyimpanan dan pengeluaran kosmetik - Catatan persediaan/kartu stok kosmetik - Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan - Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan - Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetik - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal 3. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh Loka

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 5. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Loka. 6. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan basil audit sertifikasi. 7. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/ CAPA yang disampaikan pemohon. 8. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. 9. Setelah TPTP/ CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Lampiran PB UMKU. 10. Rekomendasi Notifikasi Kosmetik akan diterbitkan oleh Badan POM.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan 7 (tujuh) HK setelah permohonan diterima 2. Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: Maksimal 20 (dua puluh) HK 3. Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 10 (sepuluh) HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima 4. Rekomendasi/penolakan Rekomendasi sebagai Penotifikasi Kosmetika: 5 (lima) HK
4	Biaya/Tarif	a. Importir: Rp. 1.000.000 b. Usaha perorangan/Badan Usaha: Rp. 250.000
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Penotifikasi Kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke kantor Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. <i>Free Wifi</i> 18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi Pelaksana	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat Makanan Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan; h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.15C.09.26.08
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN BONE

7. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat
Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, umur, alamat, nomor telepon / email / akun media sosial, pekerjaan) 2. NIB 3. NPWP 4. Nama dan alamat tempat usaha
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pengajuan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan : 1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan melalui oss.go.id; 2. Pemohon mengajukan permohonan PB UMKU melalui website oss.go.id dengan mengunggah data dukung berupa; a. Dokumen administratif - Formulir data teknis - Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor b. Dokumen Teknis - Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal yang masih berlaku - Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal - Foto produk, kemasan/penandaan asli produk yang akan diimpor dilengkapi dokumen untuk mehyatakan spesifikasi penyimpanan produk secara valid dari produsen - Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai - Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya yang masih berlaku - Dokumen pendukung perubahan administratif/fasilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Evaluasi dokumen permohonan akan dilakukan oleh Loka 4. Jika dokumen belum lengkap pemohon diminta melengkapi kekurangan dokumen. 5. Setelah dokumen dinyatakan lengkap akan dilakukan audit sertifikasi oleh petugas Loka. 6. Pemohon membuat Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP/ CAPA) atas temuan hasil audit sertifikasi. 7. Petugas Loka/Badan POM mengevaluasi TPTP/ CAPA yang disampaikan pemohon. 8. Apabila TPTP/CAPA yang disampaikan belum sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. 9. Setelah TPTP/ CAPA dinyatakan sesuai Loka menerbitkan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan 14 (empat belas) HK setelah permohonan diterima 2. Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: Maksimal 14 (empat belas) HK untuk CAPA pertama 3. Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 14 (empat belas) HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima 4. Rekomendasi/penolakan Rekomendasi sebagai Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan: 14 (empat belas) HK
4	Biaya/Tarif	Rp. 5.000.000,00
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Penyampaian pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke Loka POM di Kabupaten Bone, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1, Macanang, Kab. Bone 2. Media sosial Loka POM di Kabupaten Bone IG : bpom.bone FB : Loka POM di Bone TikTok : bpom.bone Youtube : Loka POM di Bone Email : loka_bone@pom.go.id Subsite : www.bone.pom.go.id 3. Telepon/SMS/WA ke 081292013777 4. Kotak Saran 5. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id (website) 1708 (SMS) SP4N-LAPOR! (Aplikasi) 021 84304046 (Telepon) 021 84304048 (Telepon) 0822 1126 7771 (Telepon)
Pengelolaan Pelayanan		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC dan resepsionis 2. Ruang tunggu pelayanan dengan kursi yang dilengkapi sandaran, dan area tunggu untuk kelompok rentan 3. Meja pelayanan dan kursi pelayanan umum 4. Meja pelayanan dan kursi pelayanan khusus kelompok rentan 5. Air mineral, kopi, teh, dan snack kemasan yang disediakan khusus untuk konsumen 6. Dispenser 7. TV 8. Komputer di ruang pelayanan publik 9. Maklumat Pelayanan 10. Kotak saran dan kesan 11. Toilet khusus tamu (pria dan wanita) 12. Referensi (leaflet/majalah dan buku terkait Obat dan Makanan) 13. Referensi (leaflet terkait Obat dan Makanan) yang dicetak hitam putih khusus kelompok rentan 14. Form ULPK 15. Kartu Nama Loka POM di Kab. Bone 16. Link dan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat 17. <i>Free Wifi</i> 18. Printer yang dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 19. ATK 20. Tempat parkir motor, mobil, dan disabilitas 21. Area bermain anak 22. <i>Charging Station</i> 23. Musholah 24. Ruang menyusui 25. Kartu Parkir Motor dan Mobil 26. Kartu Antrian Loker Umum dan Prioritas 27. Buku tamu manual dan online (QR Code) 28. <i>Screen reader</i> 29. Loop dan LCD Writing khusus kelompok rentan 30. Aplikasi Hear Me (khusus kelompok rentan) 31. Kursi roda 32. Kruk 33. Tongkat 34. Walker 35. Guiding block khusus kelompok rentan 36. Kacamata baca untuk kelompok rentan 37. Alat Bantu Dengar 38. Display Produk Obat dan Makanan TIE dan ilegal 39. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
3	Kompetensi	A. Pelayanan pada Hari dan Jam Kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	Tatap muka : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA (tanpa jeda istirahat) Telefon, SMS, WA, media sosial : Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WITA Jumat : 07.30 - 16.30 WITA (tanpa jeda istirahat) B. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional 1. Pelayanan informasi dan pengaduan yang dilaksanakan secara langsung di luar hari dan jam kerja dapat dilakukan berdasarkan Surat Tugas Kepala Loka POM di Kabupaten Bone. Pelayanan di luar hari dan jam kerja tersebut dapat berupa pelaksanaan inovasi pelayanan publik Mobil Laboratorium Keliling (Mobling) yang dilaksanakan secara rutin setiap semester di luar hari/ jam kerja. 2. Pelayanan dilakukan secara online/daring melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/Website ataupun media sosial Loka POM di Kabupaten Bone. C. Pelayanan Informasi dan Pengaduan 24 jam Pelayanan secara tidak langsung tersedia selama 24 jam setiap hari melalui SMS, media sosial, surat elektronik (email) dan website Loka POM di Kabupaten Bone. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan : 1. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat Makanan Selain itu pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut : a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit - belit; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		h) menjunjung tinggi nilai - nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/ atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Bone: 1. Front Office : 1 orang 2. Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Bone diberikan perlakuan sebagaimana mestinya

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun oleh Inspektorat Badan POM.

KEPALA LOKA POM DI KABUPATEN BONE,



HANDRI BURHAN