



STANDAR

PELAYANAN PUBLIK
LOKA POM DI KABUPATEN
REJANG LEBONG
2026



KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG
NOMOR : HK.02.02.6C.08.26.57
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong;
- b. bahwa berdasarkan Memorandum Sekretaris Utama Nomor OT.03.04.2.05.26.06 tentang Nomenklatur dan Jumlah Jenis Layanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis BPOM;
- c. bahwa berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor KP.06.01.1.07.26.2519 tentang Pengangkatan Dalam Jabatan Manajerial di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huru a, huru b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Pelayanan di Kabupaten Rejang Lebong.
- 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 2009 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
10. Peraturan Komisi Informasi (PERKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. 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).

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG LEBONG.

- Kesatu : Mengubah Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong Nomor HK.02.02.6C.04.26.31 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Rejang Lebong.
- Kedua : Perubahan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatua meliputi :
- a. Perubahan jenis pelayanan dari empat layanan menjadi 5 layanan;
 - b. Perubahan identitas pejabat pen tetap dari Kepala Loka POM Kabupaten Rejang Lebong sebelumnya menjadi Kepala Loka POM Kabupaten Rejang Lebong yang baru.
- 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 : Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 14 Agustus 2026.

Ditetapkan di : Rejang Lebong
pada tanggal : 14 Agustus 2026
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,

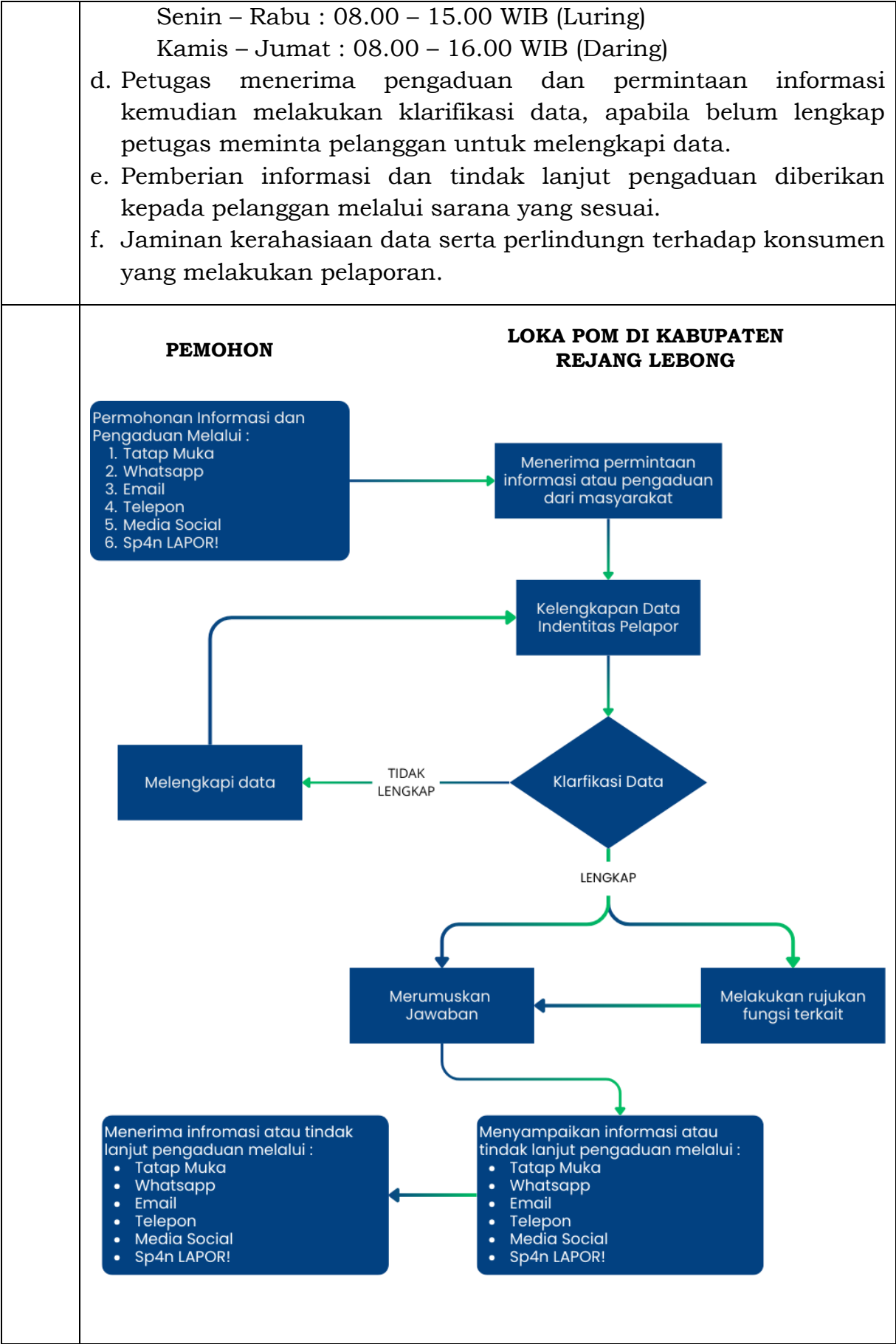


BAMBANG HERMANTO, S.M., M.M.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG
LEBONG NOMOR HK.02.02.6C.08.26.57
TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
REJANG LEBONG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN REJANG LEBONG
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, whatsapp/ nomor telepon/email, pekerjaan, alamat). b. Melampirkan identitas resmi pemohon (KTP/SIM/Paspor) c. Identitas produk yang diadukan (untuk pengaduan masyarakat) d. Identitas sarana pembelian/asal produk (untuk pengaduan Masyarakat). e. Jenis/topik informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Permintaan Informasi secara langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) / Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong dan Kabupaten Lebong, atau permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/pesan singkat/email/whatsapp/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR/atau media lainnya. b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja ; 1) Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB 2) Jumat : 08.00 – 16.00 WIB c. Permintaan Informasi dan Pengaduan di Mal Pelayanan Publik : 1) Mal Pelayanan Publik (MPP) Rejang Lebong : Senin – Jumat : 08.00 – 15.30 WIB 2) Mal Pelayanan Publik (MPP) Lebong : Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB 3) Mal Pelayanan Publik (MPP) Kepahiang :



3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi melalui telepon, email, datang langsung, media sosial, <i>whatsapp</i> : 1 Hari Kerja. b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan : 1) 5 hari kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif. 2) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 3) 60 hari kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan. c. Untuk kelengkapan data pemohon pada layanan pengaduan masyarakat, apabila dalam 10 hari kerja data tidak dilengkapi, maka pengaduan akan diarsipkan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	a. Informasi kepada konsumen b. Tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan /Apresiasi	a. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1) Datang langsung : Kantor Loka POM Rejang Lebong Jln. Ahmad Marzuki, No.93, Kelurahan Timbul Rejo, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong. 2) Telepon : (0732) 3345236 3) WhatsApp : 0858-6544-0319 4) Email : lokapomdirejanglebong@gmail.com / loka_rejanglebong@pom.go.id 5) Facebook : Loka POM Rejang Lebong 6) Instagram : @bpom.rejanglebong 7) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 8) Halo BPOM 1500533

		9) Terdapat Fleksibilitas Pelayanan untuk kelompok rentan berupa : Layanan jemput bola dan penyesuaian media layanan (<i>zoom meeting</i>) b. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Komisi Informasi (PERKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017

		tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menyiapkan sarana prasarana bagi pengunjung antara lain : a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Kursi tunggu; c. <i>Front Office</i>; d. Ruang Pelayanan; e. Ruang Konsultasi tatap muka; f. Kursi roda untuk kelompok rentan; g. Toilet tamu Pria dan Wanita; h. <i>Free wifi</i>; i. Perpustakaan/buku baca; j. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; k. Area bermain anak dan ruang laktasi; l. Musholla; m. Televisi dengan video Pelayanan Publik; n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk konsumen:

3.	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sebagai berikut : a. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; b. Santun dan ramah; c. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms.office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial; d. Memahami ketentuan dan peraturan terkait Obat dan Makanan e. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan; f. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; c. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) produk layanan; b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada

		masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,



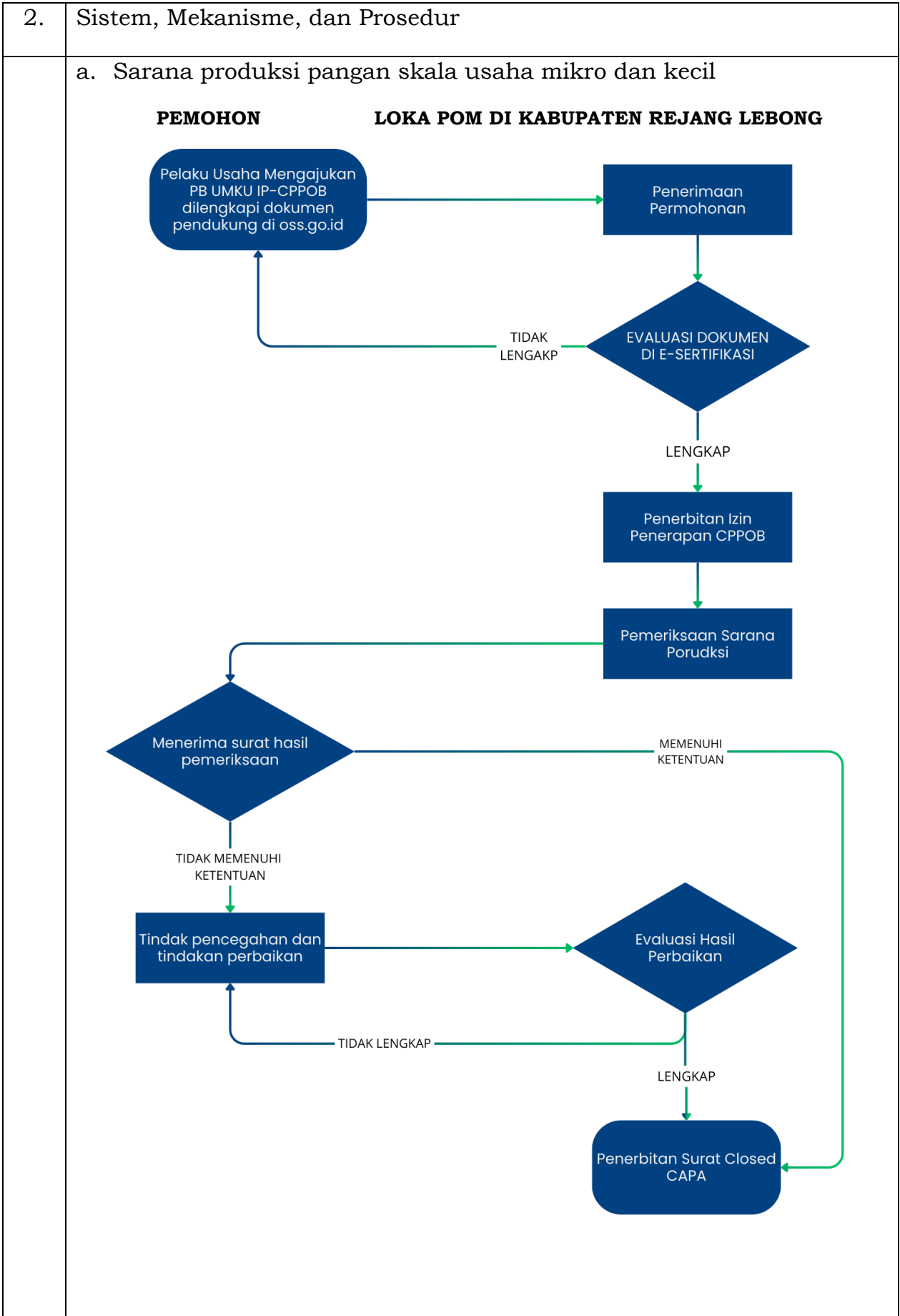
BAMBANG HERMANTO, S.M.,M.M.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG
LEBONG NOMOR HK.02.02.6C.09.25.57
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
REJANG LEBONG

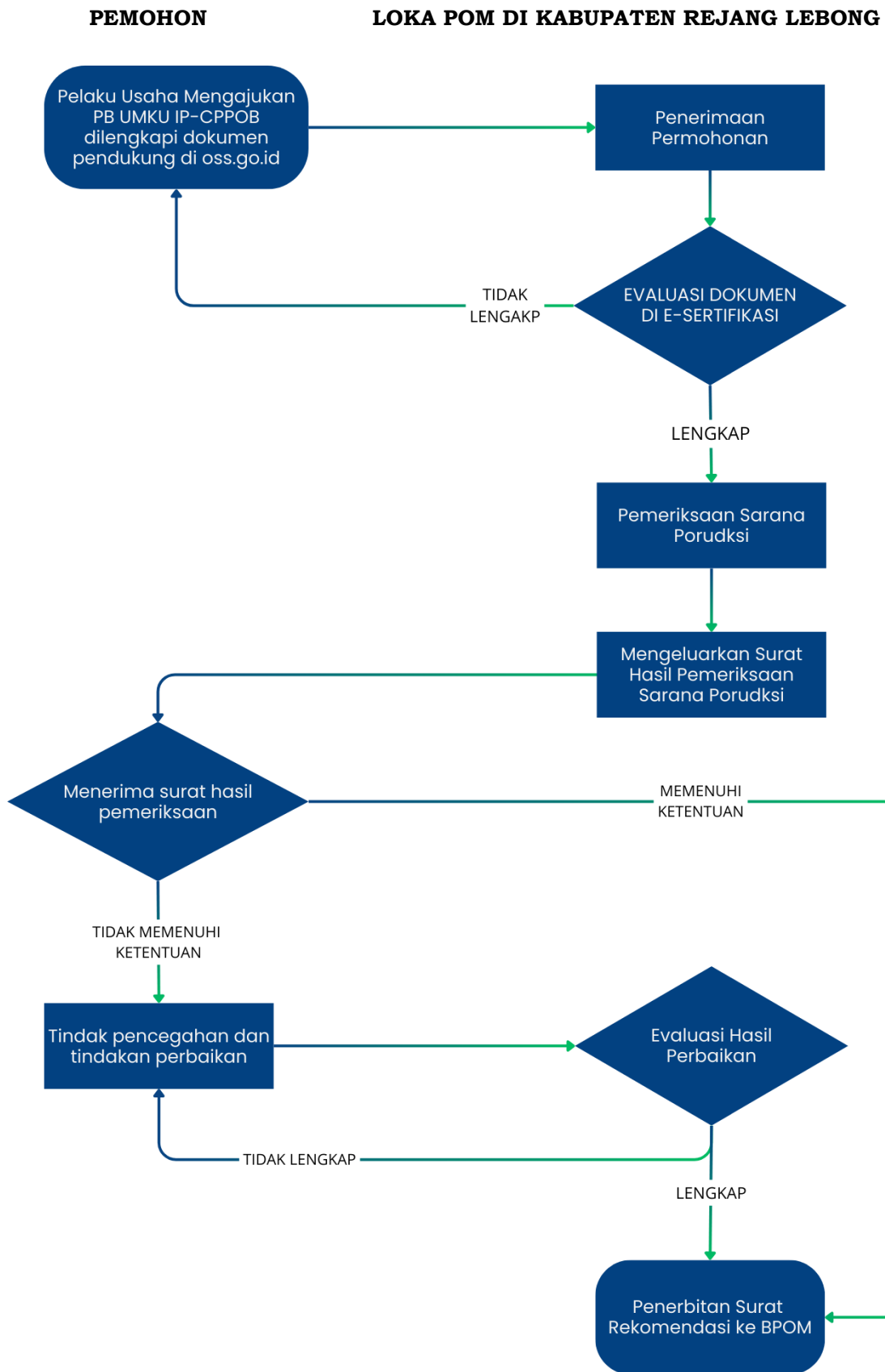
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN REJANG LEBONG
IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif 1) Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) beserta lampirannya. 2) NPWP 3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <i>oss.go.id</i>. 4) SURAT PERNYATAAN UMK PANGAN OLAHAN BERSEDIA untuk mengikuti semua tahapan Program Pendampingan Penerapan CPPOB bagi UMK Pangan Olahan 5) Surat Permohonan Pengajuan IP-CPPOB untuk di upload pada e-sertifikasi b. Dokumen Teknis 1) Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Pangan Risiko Rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Form Penilaian Mandiri Penerapan CPPOB dengan nilai minimal B dan lampiran bukti foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Pangan Risiko Sedang). 2) Peta Lokasi sarana produksi. 3) Tata letak (<i>layout</i>) sarana 4) Dokumen panduan mutu, meliputi:

		a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; b) Prosedur produk yang tidak sesuai; c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; e) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan; f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan; h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>); i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya). 5) Alur proses produksi beserta penjelasannya. 6) Deskripsi pangan olahan. 7) Dokumen penunjang lainnya.
--	--	---



b. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar



3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Evaluasi dokumen dilakukan paling lama 10 Hari Kerja (HK) terhitung sejak dokumen persyaratan masuk melalui aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id b. Untuk Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Menengah dan Besar waktu Evaluasi hasil pemeriksaan dikeluarkan paling lama 10 Hari Kerja (HK) setelah dilakukan pemeriksaan sarana produksi. c. Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB) untuk sarana produksi pangan Skala Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dapat langsung diterbitkan paling lama 3 Hari Kerja (HK) setelah hasil evaluasi dokumen dilakukan dan Memenuhi Ketentuan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan /Apresiasi	a. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1) Datang langsung : Kantor Loka POM Rejang Lebong Jln. Ahmad Marzuki, No.93, Kelurahan Timbul Rejo, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong. 2) Telepon : (0732) 3345236 3) WhatsApp : 0858-6544-0319 4) Email : lokapomdirejanglebong@gmail.com / loka_rejanglebong@pom.go.id 5) Facebook : Loka POM Rejang Lebong 6) Instagram : @bpom.rejanglebong 7) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 8) Halo BPOM 1500533 9) Fleksibilitas Pelayanan untuk kelompok rentan berupa : Layanan jemput bola dan penyesuaian media layanan (<i>zoom meeting</i>) b. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan

		Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Registrasi Pangan Olahan; 12. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2023 tentang Bahan Baku yang dilarang dalam Pangan Olahan dan Bahan yang dilarang digunakan sebagai Bahan Tambahan Pangan;

	13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM Nomor 20 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 31 tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 17. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Bahan Baku yang dilarang dalam Pangan Olahan dan Bahan yang dilarang digunakan berbagai Bahan Tambahan Pangan. 18. Peraturan Badan POM Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Persyaratan Bahan Tambahan Pangan Campuran; 19. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 26 tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 13 tahun 2023 tentang Kategori Pangan; 22. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil; 23. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 24. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang
--	--

		Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 25. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan. 26. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 78 Tahun 2026 Tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menyiapkan sarana prasarana bagi pengunjung antara lain : a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Kursi tunggu; c. <i>Front Office</i>; d. Ruang Pelayanan; e. Ruang Konsultasi tatap muka; f. Kursi roda untuk kelompok rentan; g. Toilet tamu pria dan Wanita; h. <i>Free wifi</i>; i. Perpustakaan/buku baca; j. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; k. Area bermain anak dan ruang laktasi; l. Musholla; m. Televisi dengan video Pelayanan Publik; n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk konsumen;
3.	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sebagai berikut : a. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; b. Santun dan ramah; c. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms.office</i>, internet, dan alat komunikasi;

		d. Memahami ketentuan dan peraturan terkait Obat dan Makanan; e. Memahami ketentuan dan peraturan terkait registrasi obat dan makanan; f. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; d. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,



BAMBANG HERMANTO, S.M.,M.M.

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG
LEBONG NOMOR HK.02.02.6C.08.26.57
TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
REJANG LEBONG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN REJANG LEBONG

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL
YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif 1) Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) beserta lampirannya. 2) NPWP 3) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM 4) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku b. Dokumen Teknis 1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui e-sertifikasi.pom.go.id 2) Surat Pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOTB 3) Dokumen Penerapan Sistem Mutu CPOTB 4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap hanya dapat diajukan oleh Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) dan Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT). b. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id. c. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana. d. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana. e. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan. f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. g. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai. h. Layanan sertifikasi CPOTB secara Bertahap di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong sampai dengan tahap penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara bertahap.

	PEMOHON	LOKA POM DI KABUPATEN REJANG LEBONG	Badan POM
	<pre>graph TD A([Pengajuan Sertifikasi di E-Sertifikasi oleh Pelaku Usaha]) --> B[Evaluasi Permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- TIDAK LENGKAP --> A C -- LENGKAP --> D[Pemeriksaan audit/sarana produksi] D --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F{MEMENUHI PERSYARATAN} F --> G[Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB] F -- TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN --> H[Tindak pencegahan dan tindakan perbaikan] H --> I{Evaluasi} I -- TIDAK SESUAI PERSYARATAN --> H I -- SESUAI PERSYARATAN --> G G --> J([Penerbitan Sertifikat oleh Pusat/DITWA OTSK])</pre>		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, termasuk proses pemeriksaan sarana dan evaluasi dokumen adalah 55 Hari Kerja (HK) <i>clock on</i> sejak berkas diterima sampai dengan terbit Sertifikat/rekomendasi melalui sistem OSS.	
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.	
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara bertahap.	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan /Apresiasi	a. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1) Datang langsung : Kantor Loka POM Rejang Lebong Jln. Ahmad Marzuki, No.93, Kelurahan Timbul Rejo, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong. 2) Telepon : (0732) 3345236	

		3) WhatsApp: 0858-6544-0319 4) Email : lokapomdirejanglebong@gmail.com / loka_rejanglebong@pom.go.id 5) Facebook : Loka POM Rejang Lebong 6) Instagram : @bpom.rejanglebong 7) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 8) Halo BPOM 1500533 9) Penyediaan pelayanan pendampingan secara daring kepada pelaku usaha melalui zoom meeting dan media komunikasi lainnya seperti whatsapp b. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan

	Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Jamu; 9. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 006 tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional; 11. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik; dan 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.
--	---

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menyiapkan sarana prasarana bagi pengunjung antara lain : a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Kursi tunggu; c. <i>Front Office</i>; d. Ruang Pelayanan; e. Ruang Konsultasi tatap muka; f. Kursi roda untuk kelompok rentan; g. Toilet tamu pria dan Wanita; h. <i>Free wifi</i>; i. Perpustakaan/buku baca; j. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; k. Area bermain anak dan ruang laktasi; l. Musholla; m. Televisi dengan video Pelayanan Publik; n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk konsumen;
3.	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sebagai berikut : a. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; b. Santun dan ramah; c. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms.office</i>, internet, dan alat komunikasi; d. Memahami ketentuan dan peraturan terkait Obat dan Makanan; e. Memahami ketentuan dan peraturan terkait registrasi obat dan makanan; f. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

		b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,



BAMBANG HERMANTO, S.M.,M.M.

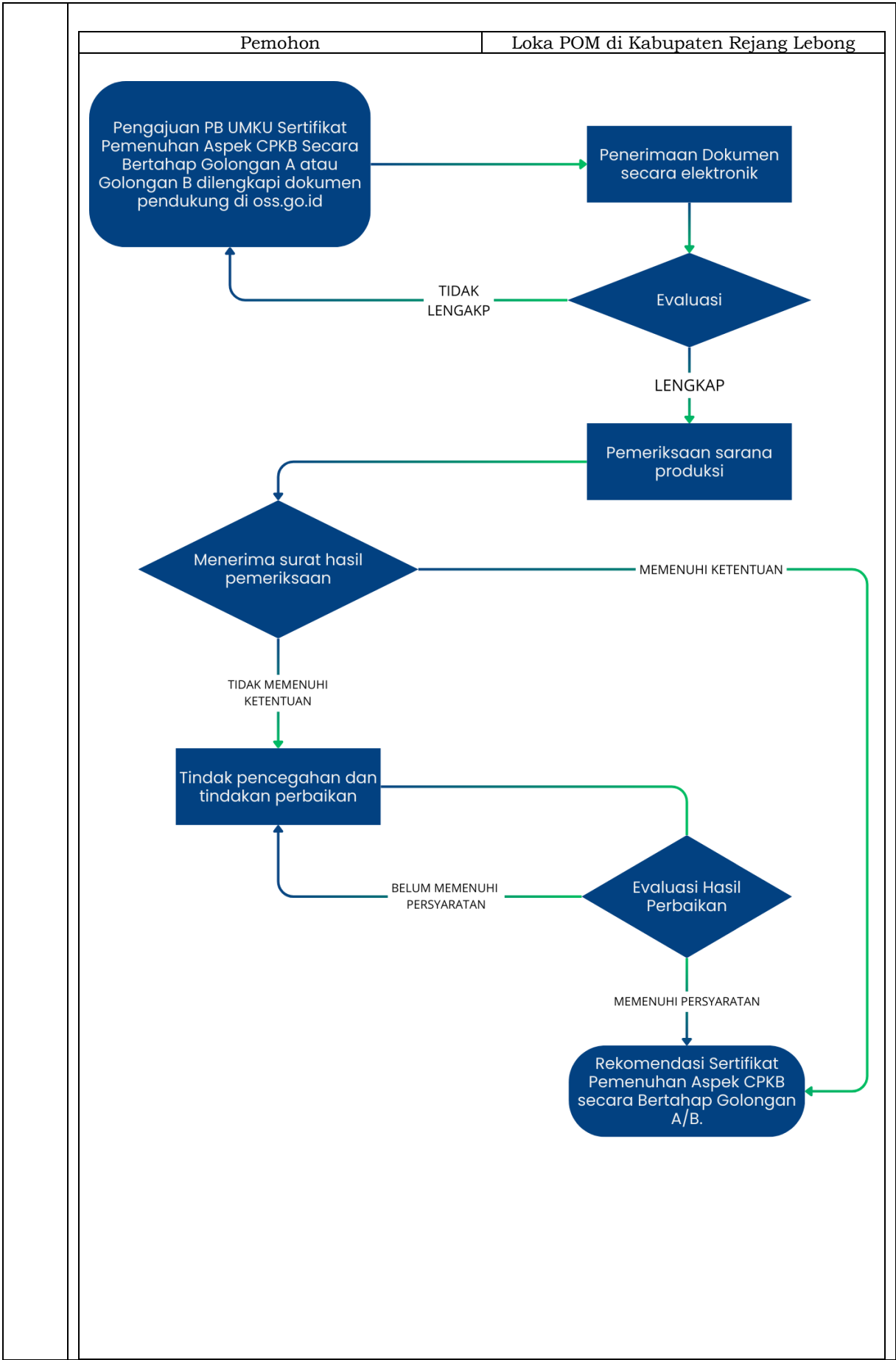
LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG
LEBONG NOMOR HK.02.02.6C.08.26.57
TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
REJANG LEBONG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN REJANG LEBONG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
SECARA BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif 1) Surat permohonan; 2) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap untuk golongan A atau golongan B. b. Dokumen Teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB bertahap Golongan A : 1) Persetujuan denah bangunan Industri Kosmetika; 2) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; 3) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan

		sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi Obat atau Obat Tradisional; dan 4) Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker. c. Dokumen Teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB bertahap Golongan B : 1) Persetujuan denah bangunan Industri Kosmetika; 2) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; 3) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi Obat atau Obat Tradisional; dan 4) Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian.
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara Bertahap Golongan A/B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id; b. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana; c. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana. d. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan; e. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon; f. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A/B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4.	Biaya/Tarif	a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Golongan B Tidak dipungut biaya/gratis. b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Golongan A dikenakan tarif sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026.
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara Bertahap Golongan A/B.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan /Apresiasi	a. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1) Datang langsung : Kantor Loka POM Rejang Lebong Jln. Ahmad Marzuki, No.93, Kelurahan Timbul Rejo, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong. 2) Telepon : (0732) 3345236 3) WhatsApp : 0858-6544-0319 4) Email : lokapomdirejanglebong@gmail.com / loka_rejanglebong@pom.go.id 5) Facebook : Loka POM Rejang Lebong 6) Instagram : @bpom.rejanglebong

		7) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 8) Halo BPOM 1500533 b. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1.Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan

	Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 8. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022
--	---

		tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menyiapkan sarana prasarana bagi pengunjung antara lain : a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Kursi tunggu; c. <i>Front Office</i>; d. Ruang Pelayanan; e. Ruang Konsultasi tatap muka; f. Kursi roda untuk kelompok rentan; g. Toilet tamu pria dan Wanita; h. <i>Free wifi</i>; i. Perpustakaan/buku baca; j. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; k. Area bermain anak dan ruang laktasi; l. Musholla; m. Televisi dengan video Pelayanan Publik; n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk konsumen;
3.	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sebagai berikut : a. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; b. Santun dan ramah; c. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms.office</i>, internet, dan alat komunikasi; d. Memahami ketentuan dan peraturan terkait Obat dan Makanan;

		e. Memahami ketentuan dan peraturan terkait registrasi obat dan makanan; f. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

		d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,



BAMBANG HERMANTO, S.M.,M.M.

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN REJANG
LEBONG NOMOR HK.02.02.6C.08.26.57
TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
REJANG LEBONG

STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN REJANG LEBONG
PERMOHONAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif : 1) NIB ; 2) KTP ; 3) NPWP; 4) Pernyataan Direksi atau Pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetik 5) Status Kepemilikan Bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun), (kontrak sewa bangunan) 6) Pengajuan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui oss.go.id b. Dokumen Teknis : 1) Surat Perjanjian Kerjasama antara Penanggung Jawab Teknis dan Direktu; 2) KTP Penanggung Jawab Teknis;

		3) Kualifikasi Penanggung Jawab Teknsi ditunjukkan dengan Ijazah Untuk import : (minimal S1 Bidang Ilmu Farmasi, Ilmu Kedokteran, Ilmu Biologi atau Ilmu Kimia) Untuk Usaha perorangan/ Badan usaha yang melakukan Kontrak Produksi Minimal Tenaga Teknis Kefarmasian. 4) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan: - Prosedur Tertulis Pelabelan; - Form Catatan Pelabelan; - Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder; - Form Catatan Pengemasan Sekunder. 5) Terkait Penanganan Sampel Pertinggal : - Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal; - Form Catatan Penanganan Sampel Tertinggal. 6) Terkait Penanganan Produk Kembalian; - Prosedur Penanganan Produk Kembalian; - Form Catatan Produk Kembalian. 7) Terkait Penyimpanan: - Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika; - Form Catatan Pengadaan Kosmetika; - Form Catatan Persediaan/Kartu Stok dari setiap Kosmetika (kaidah First In First Out
--	--	---

		(FIFO)/ First Expired First Out (FEFO), minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	a. Pelaku usaha mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui sistem OSS (oss.go.id) dengan melengkapi seluruh persyaratan administrasi dan dokumen pendukung. b. Petugas Loka POM menerima permohonan yang telah masuk melalui sistem OSS untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. c. Petugas melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan. - Apabila dokumen belum lengkap atau belum sesuai persyaratan, permohonan dikembalikan kepada pemohon melalui OSS untuk dilakukan perbaikan dan/atau melengkapi dokumen. - Apabila dokumen telah lengkap dan memenuhi persyaratan, proses dilanjutkan ke tahap pemeriksaan sarana distribusi. d. Petugas melakukan pemeriksaan sarana distribusi sesuai ketentuan yang berlaku. e. Berdasarkan hasil pemeriksaan, petugas menerbitkan Surat Hasil Pemeriksaan Sarana Distribusi dan menyampaikannya kepada pemohon. f. Pemohon menerima Surat Hasil Pemeriksaan sebagai dasar untuk mengetahui kesesuaian sarana terhadap persyaratan. g. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan masih terdapat ketidaksesuaian, pemohon wajib melaksanakan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (Corrective and Preventive Action/CAPA) sesuai hasil pemeriksaan. h. Petugas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan CAPA yang telah disampaikan oleh pemohon:	

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan /Apresiasi	a. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1) Datang langsung : Kantor Loka POM Rejang Lebong Jln. Ahmad Marzuki, No.93, Kelurahan Timbul Rejo, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong. 2) Telepon : (0732) 3345236 3) WhatsApp : 0858-6544-0319 4) Email : lokapomdirejanglebong@gmail.com / loka_rejanglebong@pom.go.id 5) Facebook : Loka POM Rejang Lebong 6) Instagram : @bpom.rejanglebong 7) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id 8) Halo BPOM 1500533 b. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan

		dan Peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	16. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 17. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 18. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 19. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 20. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 21. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 22. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 23. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika; 25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020

		tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 29. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.
--	--	--

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong menyiapkan sarana prasarana bagi pengunjung antara lain : o. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; p. Kursi tunggu; q. <i>Front Office</i>; r. Ruang Pelayanan; s. Ruang Konsultasi tatap muka; t. Kursi roda untuk kelompok rentan; u. Toilet tamu pria dan Wanita; v. <i>Free wifi</i>; w. Perpustakaan/buku baca; x. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; y. Area bermain anak dan ruang laktasi; z. Musholla; - aa. Televisi dengan video Pelayanan Publik; - bb. Air minum, kopi, teh dan permen untuk konsumen;
3.	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sebagai berikut : g. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; h. Santun dan ramah; i. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms.office</i>, internet, dan alat komunikasi; j. Memahami ketentuan dan peraturan terkait Obat dan Makanan; k. Memahami ketentuan dan peraturan terkait registrasi obat dan makanan;

		1. Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	d. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; e. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat; f. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai atau pejabat Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong.
6.	Jaminan Pelayanan	e. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 4) Jenis pelayanan; 5) waktu penyelesaian; 6) produk layanan. f. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. g. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; h. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam

		memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	c. Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; d. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; d. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN REJANG LEBONG,



BAMBANG HERMANTO, S.M.,M.M.