



BUKU SAKU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



BPOM DI KENDARI TAHUN 2022



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

VISI DAN MISI BPOM

VISI BPOM

Obat dan Makanan aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong

MISI BPOM

- 1. Membangun SDM unggul terkait Obat dan Makanan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa dalam rangka peningkatan kualitas manusia Indonesia;**
- 2. Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing untuk kemandirian bangsa;**
- 3. Meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan serta penindakan kejahatan Obat dan Makanan melalui sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan guna perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga;**
- 4. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.**



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

BUDAYA ORGANISASI

P

Profesional

Menegakkan profesionalisme dengan integritas, objektivitas, ketekunan dan komitmen yang tinggi.

I

Integritas

konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan

K

Kredibilitas

Dapat dipercaya dan diakui oleh masyarakat luas, nasional dan internasional.

K

Kerjasama Tim

Mengutamakan keterbukaan, saling percaya dan komunikasi yang baik.

I

Inovatif

Mampu melakukan pembaruan sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi terkini.

R

Responsif/Cepat Tanggap

Antisipatif dan responsif dalam mengatasi masalah.

MAKLUMAT PELAYANAN BPOM DI KENDARI



MAKLUMAT PELAYANAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Nomor : HM.11.02.27A.27A4.03.22.04 TAHUN 2022

Dengan ini Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kendari menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan yang telah ditetapkan, menerapkan motto 5S (sambut, senyum, salam, semangat, solusi) dan mengutamakan kualitas pelayanan. Serta apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kompensasi akan diberikan kepada pelanggan apabila terdapat komplain mengenai pelayanan yang tidak sesuai dengan persyaratan pelayanan.

Kendari, 2 Maret 2022
Kepala Balai POM di Kendari

Drs.Yoseph Nahak Klau,Apt.,M.Kes



MAKLUMAT PELAYANAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Nomor : HK.11.02.115.1156.03.21.04

Inaku Ulusalano BPOM i Kandari, medandi nggo sumanggui'i moheheta toono hende tengga-tenggano, ieito : totambei, temoomo, salamu, mesida, mowei osala, ronga konduuma mowei heheta pali meambo.

Kekitaa tuleiki mokolakoi, inggami sadia tumarimai kohanu atora hawo ari-ari tinaurako.

Kendari, 1 Maret 2021
Kepala Balai POM di Kendari

Drs.Yoseph Nahak Klau,Apt.,M.Kes



1500533
HALOB POM



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

WAKTU PELAYANAN

JAM PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KENDARI



HARI KERJA
SENIN - JUMAT : 08.30 - 16.00 WITA

HARI LIBUR
Whatsapp : 085298083714 (chat only)
Medsos : Instagram ; @Bpom_di_Kendari
Facebook ; Balai POM di Kendari

SISTEM

Langsung : Gedung Layanan BPOM di
Kendari Kompleks Perkantoran Bumi Praja
Anduonohu Kendari

Whatsapp : 085298083714

Medsos : Instagram ; @Bpom_di_Kendari
Facebook ; Balai POM di Kendari



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

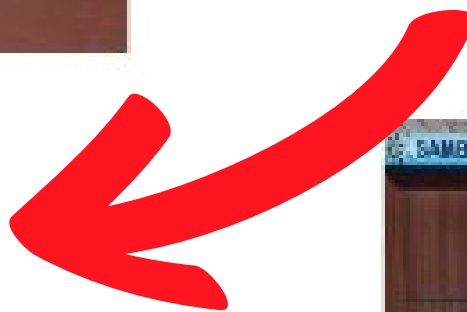
PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI KENDARI

STEP 1



Disambut dan diarahkan
oleh Satpam

STEP 2



Disambut dan diterima
oleh front desk persyaratan
identitas dan pertanyaan
masalah



STEP 3



Dilayani oleh petugas
substansi terkait
pelayanan informasid dan
pengaduan, pelayanan
sertifikasi, dan pengujian
sampel pihak ke-3

JENIS PELAYANAN

1

PELAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

2

PELAYANAN PENGUJIAN SAMPEL PIHAK
KE-III OBAT DAN MAKANAN

3

PELAYANAN SERTIFIKASI OBAT DAN
MAKANAN

PERSYARATAN PELAYANAN

1. Pelanggan/Konsumen yang datang ke wajib mengisi buku tamu
2. Pelanggan/Konsumen yang ingin memanfaatkan layanan informasi wajib mengisi form layanan informasi dan form Pengaduan
3. Uji Sampel Pihak 3 membawa Surat permohonan uji dan sampel yang diuji sesuai jumlah persyaratan minimal
4. Pelayanan Sertifikasi membawa dokumen permohonan Audit sarana dalam rangka Sertifikasi dilengkapi dengan persyaratan Administrasi seperti : IUI/TDI

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Layanan informasi dan Pengaduan Pelanggan/ Konsumen

1. Datang langsung bertatap muka, Konsumen/pelanggan datang ke ULPK menuju resepsionis mengisi buku tamu dengan maksud dan tujuan, petugas akan memberikan Nomor antrian sesuai kedatangan Konsumen/pelanggan. Prosedur layanan informasi dan pengaduan yang datang langsung ke ULPK adalah sebagai berikut Pelanggan/Konsumen menyampaikan maksud dan tujuannya dan petugas akan melayani sesuai kategori permintaan dan jika diperlukan dibantu dengan menggunakan alat akses dan/atau internet.
2. Secara tidak langsung atau melalui telepon, email, SMS, Media Sosial (Whatsap, IG, Fb)

Layanan Uji sampel pihak ke-3

1. Pelanggan/Konsumen datang langsung membawa surat permohonan uji, Prosedur Layanan uji sampel pihak ke-3 Pelanggan/Konsumen mengisi formulir permintaan uji kemudian diserahkan kepada petugas. Petugas memeriksa permohonan dan jenis sampel yang diuji, dilakukan kaji ulang ke laboratorium, penetapan biaya dan waktu uji. Selanjutnya menginformasikan hasil kaji ulang kepada Pelanggan/Konsumen.
2. Pelanggan/Konsumen menyetujui hasil kaji ulang dipersilahkan untuk menyelesaikan proses pembayaran melalui bank yang telah ditunjuk dan bukti pembayaran diserahkan kepada petugas.
3. Petugas membuat billing dan selanjutnya diproses untuk diteruskan ke Laboratorium yang dituju.
4. Pelanggan/konsumen dapat juga menggunakan fasilitas online dengan mengirimkan permohonan uji, yang akan ditindaklanjuti oleh petugas BPOM sesuai mekanisme. Petugas Balai POM juga dapat melakukan pengambilan sampel secara langsung atau dapat dilakukan melalui pengiriman Barang dengan menggunakan fasilitas Transportasi Online.

Layanan Pendampingan

1. Pemohon mengajukan surat permohonan Pendampingan UMK sarana obat Tradisional, Kosmetik dan Pangan ke Balai POM di Kendari
2. Petugas menerima permohonan pemohon yang datang membawa/mengirim dokumen pendaftaran produk Obat Tradisional, Kosmetik, pangan (baru/ulang) beserta data dukungannya dan petugas meminta pemohon mengisi buku tamu.
3. Petugas melakukan pemeriksaan dokumen terhadap persyaratan minimal pendaftaran umum, Rencana dan lay Out sarana, kelengkapan dokumen untuk pendaftaran beserta data dukungannya, sesuai persyaratan pendaftaran produk.
4. Selanjutnya petugas akan memberi bimbingan terhadap pelanggan, petugas mengembalikan dokumen pendaftaran tersebut kepada pendaftar untuk dilengkapi dengan memberi catatan. Jika lengkap dan benar, petugas memberikan kesimpulan akan ditindaklanjuti dan disampaikan jadwal untuk dilakukan pendampingan secara langsung.
5. Petugas melakukan tinjauan sarana dan men dengan menggunakan Form audit sarana
6. Hasil pendampingan sarana dan administrasi, selanjutnya pelanggan/pelaku usaha membuat permohonan untuk dilakukan audit sarana dalam rangka sertifikasi

Layanan Sertifikasi

1. Pemohon mengajukan surat permohonan Sertifikasi sarana obat Tradisional, Kosmetik dan Pangan ke Balai POM di kendari
2. Petugas menerima permohonan pemohon yang datang membawa dokumen pendaftaran produk Obat Tradisional, Kosmetik, pangan (baru/ulang) beserta data dukungnya dan petugas meminta pemohon mengisi buku tamu.
3. Petugas melakukan pemeriksaan dokumenter terhadap persyaratan minimal pendaftaran umum, kelengkapan dan kebenaran dokumen pendaftaran beserta data dukungnya, baik administratif maupun teknis termasuk hasil pemeriksaan sarana produksi/distribusi dari Balai POM .
4. Jika tidak lengkap, petugas mengembalikan dokumen pendaftaran tersebut kepada pendaftar untuk dilengkapi. Jika lengkap dan benar, petugas memberikan kesimpulan akan ditindaklanjuti dan disampaikan jadwal untuk dilakukan sertifikasi.
5. Petugas melakukan pemeriksaan sarana dalam rangka Sertifikasi dengan menggunakan Form audit sarana
6. Hasil pemeriksaan sarana selanjutnya dibuatkan laporan dan rekomendasi yang kemudian diteruskan ke Pemohon untuk di tindak lanjuti sesuai isi rekomendasi
7. Jika sudah sesuai akan diterbitkan surat Hasil Pemeriksaan Sarana untuk selanjutnya dilakukan Pendaftaran Produk

ALUR PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

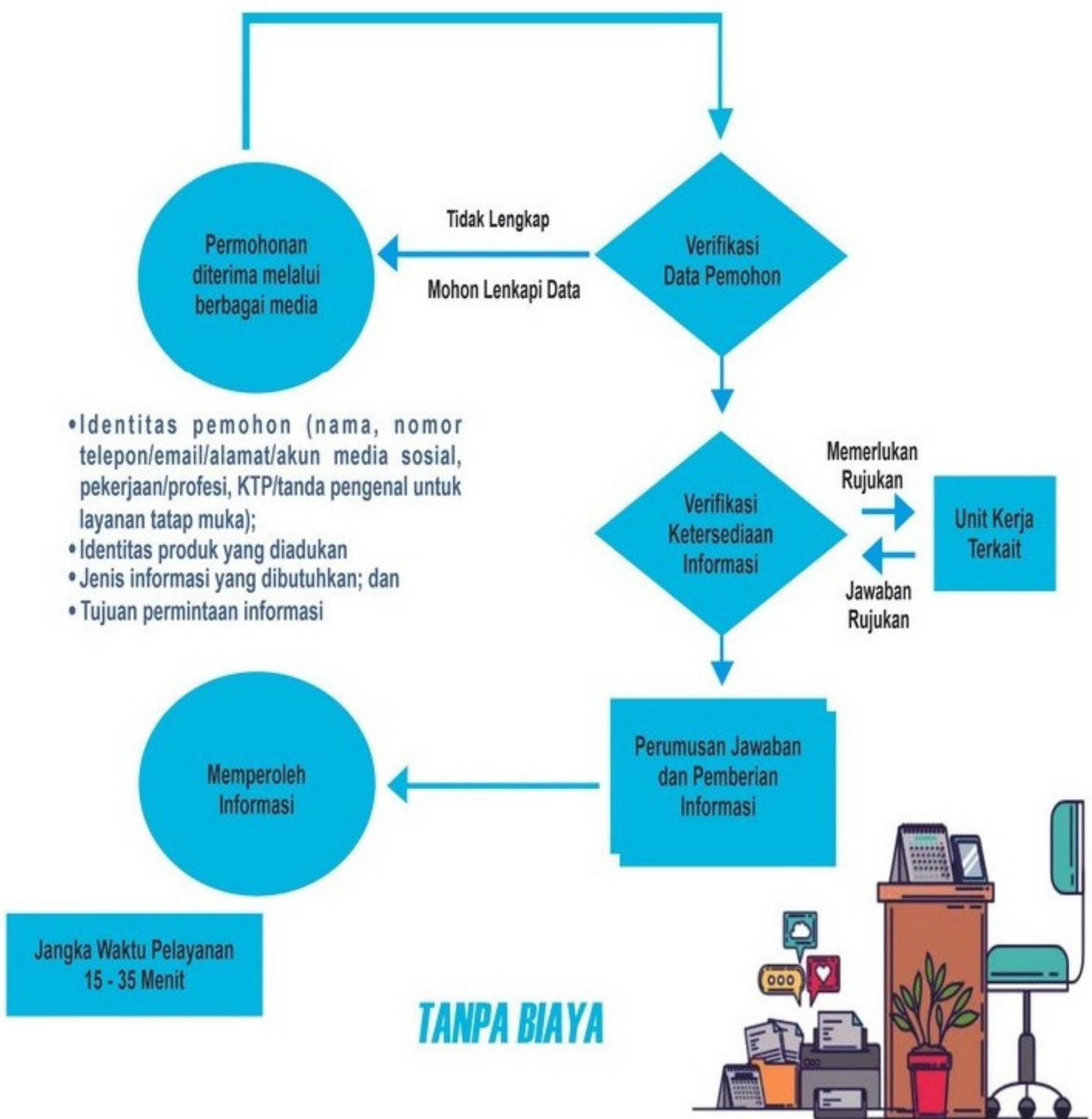


Alur Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat



PEMOHON

BALAI POM DI KENDARI



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari

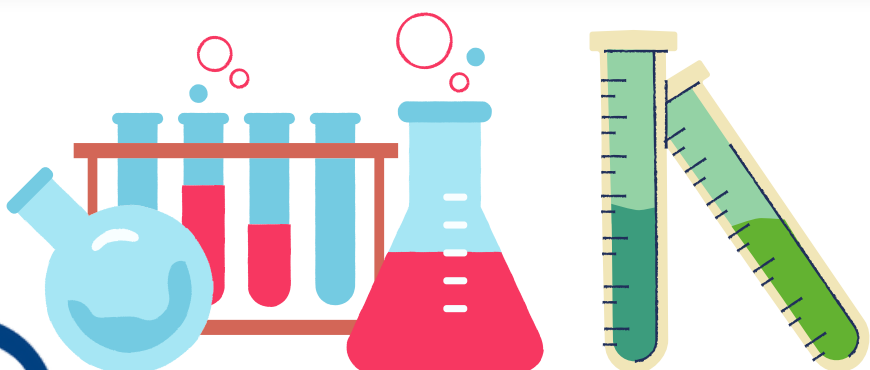
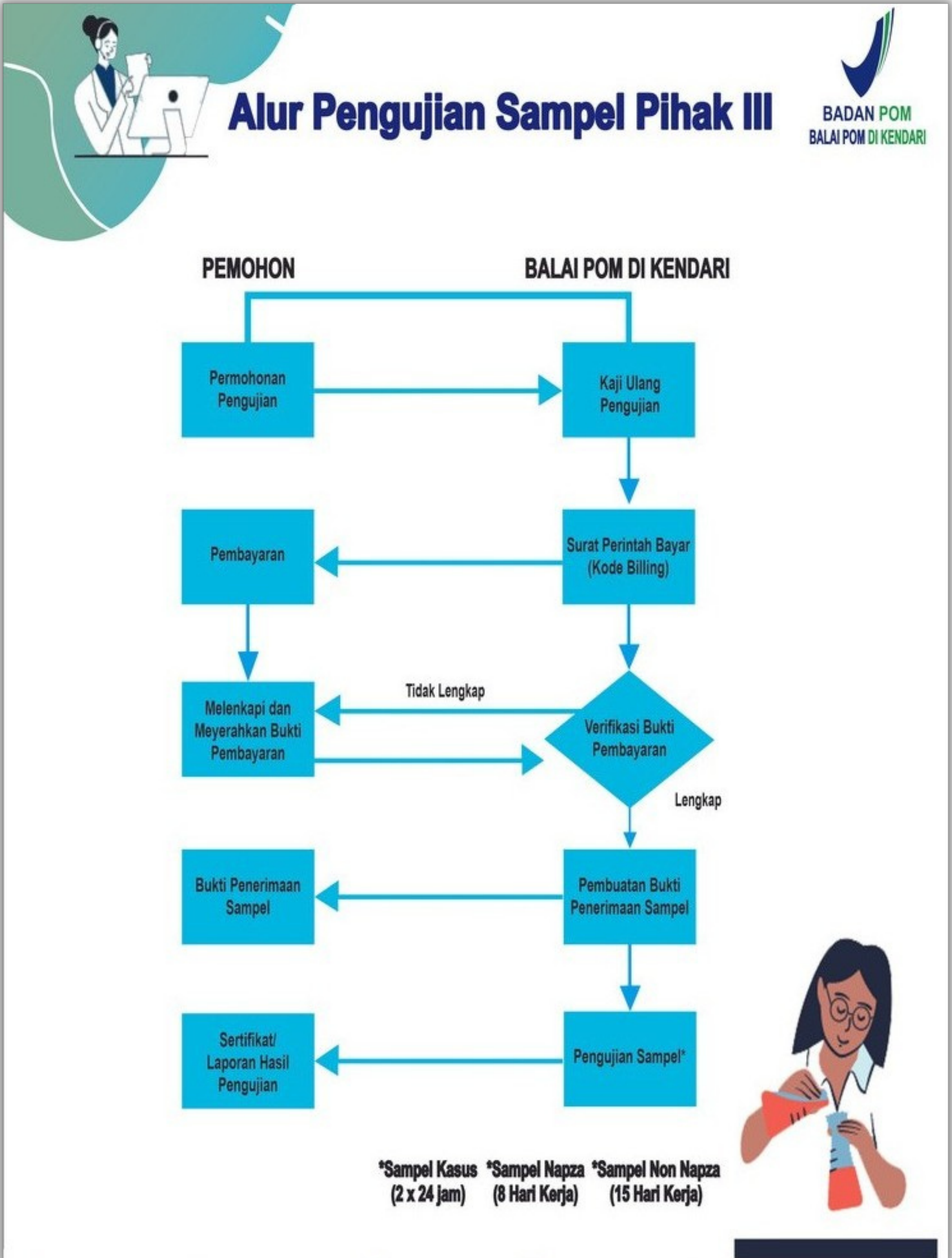


@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

ALUR PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KE III



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari

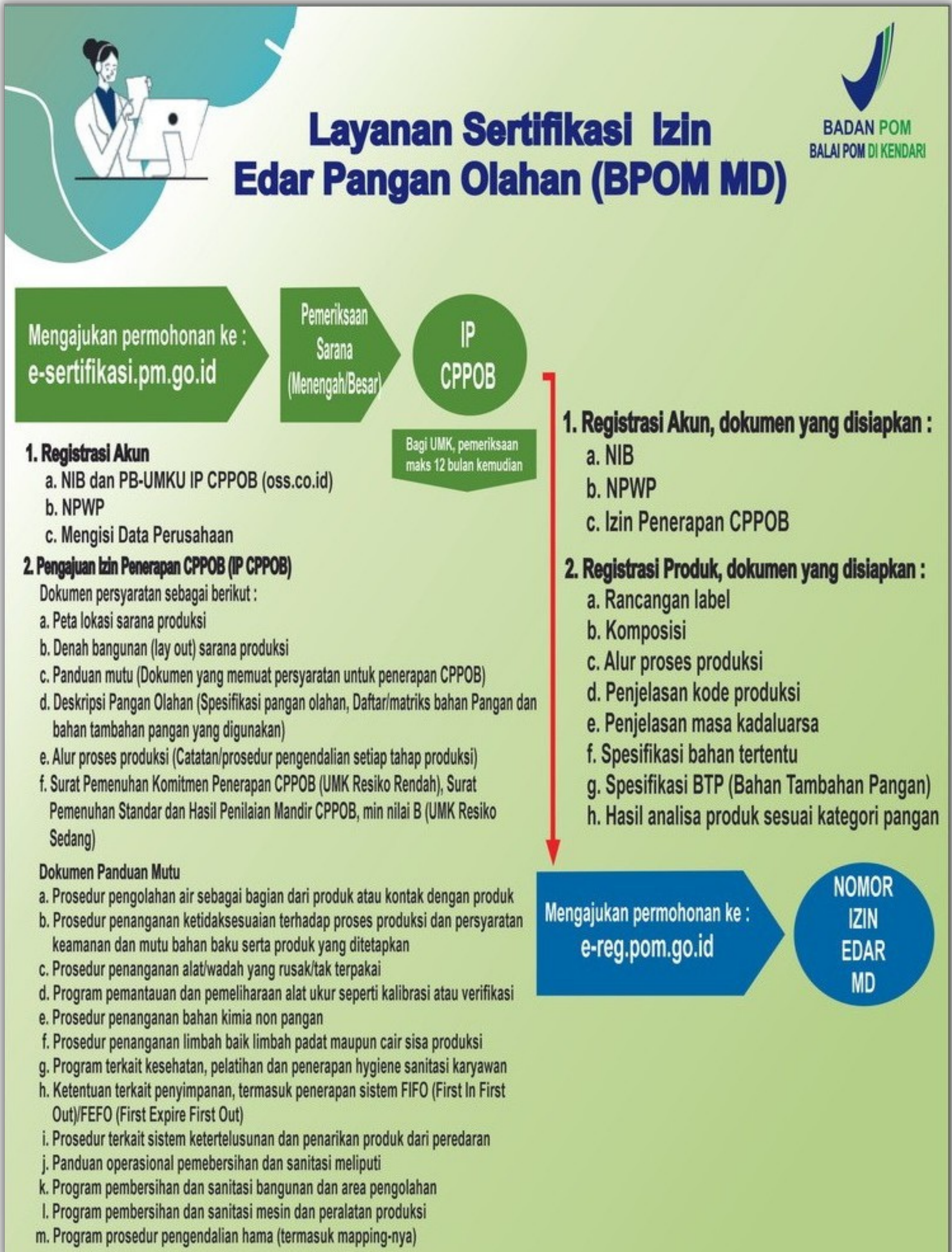


@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

LAYANAN SERTIFIKASI IZIN EDAR PANGAN OLAHAN (BPOM MD)



1500533
HALOB POM



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

LAYANAN SERTIFIKASI IZIN EDAR OBAT TRADISIONAL (POM TR)



LAYANAN SERTIFIKASI IZIN EDAR KOSMETIK (POM NA)



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari

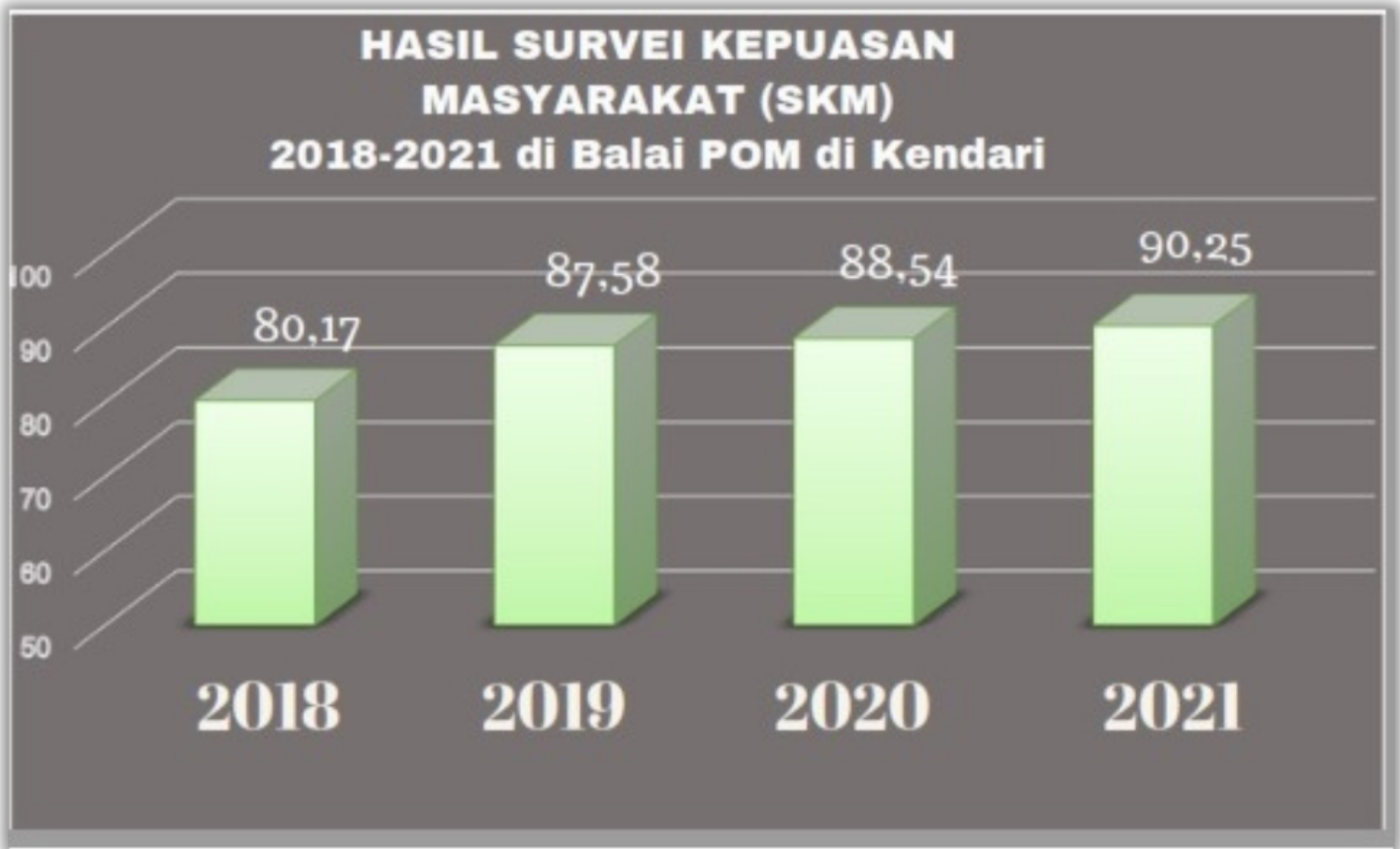


@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI POM DI KENDARI TAHUN 2018-2021



MEDIA LAYANAN BPOM DI KENDARI



0852 9808 4714



Bpom_di_Kendari



Balai Pom di Kendari



infokombpomkdi@gmail.com



1500533
HALOB POM



0852 9808 3714
(Chat Only)



@BPOMKendari



@Bpom_di_Kendari



Balai POM di Kendari