

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR HK.02.02.5A.5A4.01.23.0090.1 TAHUN 2023  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

- Menimbang : 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 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi ;
- 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);
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22

Tahun...

- : 6. Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
- 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi 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. Pelayanan Pengujian Sampel Obat dan Makanan
- b. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
- c. Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
- d. Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B
- e. Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap
- f. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik

Ketiga...

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:  
a. organisasi penyelenggara;  
b. masyarakat; dan  
c. aparat pengawasan,  
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan
- Kelima : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Balai POM di Jambi Nomor HK.02.02.5A.5A4.01.23.0090.1 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi Tanggal 10 Januari 2022 dinyatakan tidak berlaku

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 10 Januari 2023

Kepala Balai Pengawas Obat

dan Makanan di Jambi

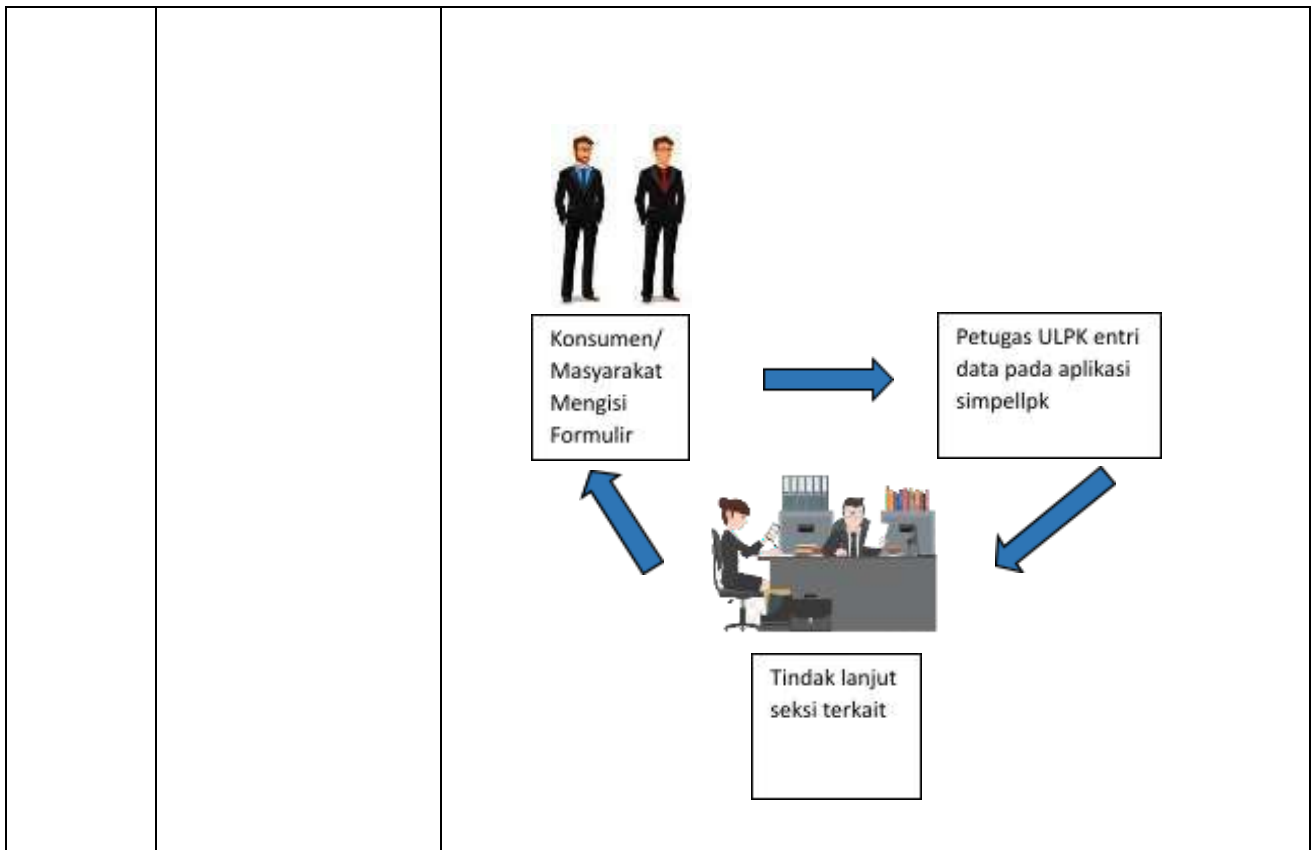
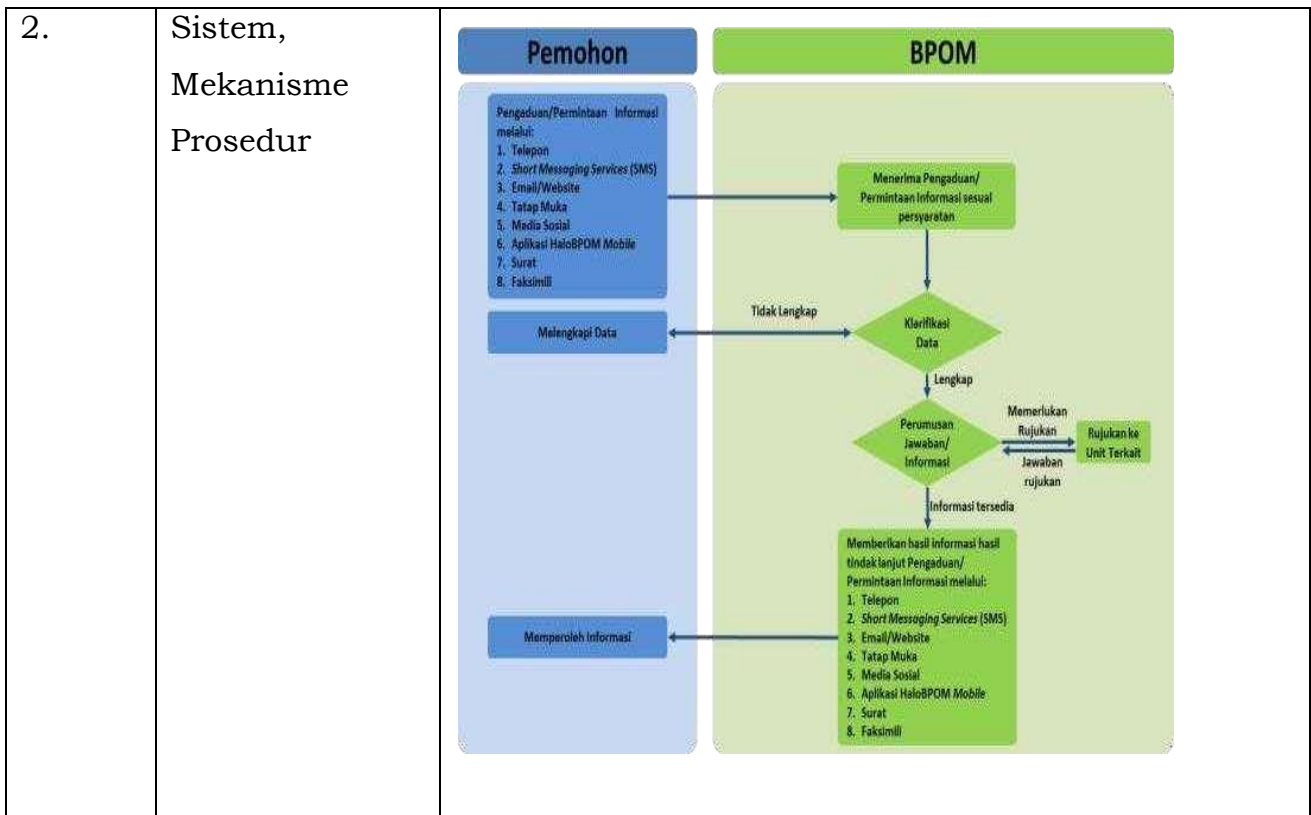


Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR HK.02.02.5A.5A4.06.23.2667.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI JAMBI

A. LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi</li><li>b. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);</li><li>c. Identitas produk yang diadukan;</li><li>d. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</li><li>e. Tujuan permintaan informasi</li></ul>



<p>3.</p> <p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1.</p> <p>Waktu Layanan Tatap muka / Telepon : Kantor Pelayanan Balai POM di Jambi Jl. RM Nur Atmadibrata No.11, Telanaipura,</p>
---	--

		<p>Kota Jambi                  Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB                  Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 WIB                  Telepon : 0741-61894                  Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Mal Pelayanan Publik Kota Jambi                  Jl. H. Zainir Haviz, Kec. Kota Baru, Kota Jambi                  Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 15.00 WIB                  Jumat : Pukul 08.00 sd 11.00 WIB                  Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Online :                  Whatasapp : 085158225761                  Setiap Hari ( Senin – Minggu ) 24 jam</p> <p>2. Jangka Waktu Pelayanan                  1. Informasi Tersedia                  Media Layanan :                  - Telepon                  - SMS                  - Email / Subsite                  - Tatap Muka                  - Media Sosial                  (Instagram, Facebook, Twitter)                  - Whatsapp                  Waktu Pelayanan : 1 Hari Kerja                  Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya                  Produk Layanan : Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</p>
--	--	--

		<p>2. Memerlukan Rujukan                  Media Layanan :                  - Telepon                  - SMS                  - Email / Subsite                  - Tatap Muka                  - Media Sosial                  (Instagram, Facebook, Twitter)                  - Whatsapp                  Waktu Pelayanan : 5 Hari Kerja                  Biaya / Tarif : Tidak dipungut biaya                  Produk Layanan : Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</p>
4.	Biaya / Tarif	Biaya/ Tarif untuk pelayanan permintaan

		informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak diapungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban dan Tindak lanjut Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan, pemberian saran dan masukan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi</li> <li>2. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</li> <li>- Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi.</li> </ul> </li> <li>3. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Jambi melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) atau melalui :                      Email Balai POM di Jambi : <a href="mailto:bpom_jambi@pom.go.id">bpom_jambi@pom.go.id</a>                      Whatsapp : 085158225761                      Telepon : 0741-61894                      Facebook : BPOM Jambi                      Instagram : bpomjambi_                      Twitter : BPOMJambi</li> </ol>

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER / 05 / M.PAN / 4 / 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi</li> </ol>

		<p>4. Pengelolaan Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p> <p>5. Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan gimmick bahan promosi dan kompensasi berupa kupon tanpa antri. Kupon tanpa antri dapat digunakan oleh penerima layanan disaat melakukan konsultasi berikutnya. Penerima layanan hanya perlu menunjukkan kupon tanpa antri kepada petugas, maka penerima layanan akan langsung dilayani.</p>
		<p>Publik;</p> <p>f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>

		<p>g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>i. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011</p>
--	--	---



		<p>tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ruang Pelayanan</li> <li>● Meja Pelayanan</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Sistem Antrian (manual)</li> <li>● Kotak saran</li> <li>● Toilet</li> <li>● Tempat Parkir</li> <li>● Pojok Laktasi</li> <li>● Area Bermain Anak</li> <li>● Kantin</li> <li>● Loket Layanan Khusus Difabel</li> </ul>
3.	Kompetesi Pelaksana	<p>Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan</p>
		<p>yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan pada SOP Mikro</p>

		<p>Nomor POM- 08.02/CFM.01/SOP.03/IK.5A.01 tentang Layanan Permintaan Informasi dan SOP Mikro Nomor POM 08.02/CFM.01/SOP.01/IK.5A.01 tentang Pengelolaan Pengaduan dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>- Cermat;</li> <li>- Santun dan ramah;</li> <li>- Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>- Profesional;</li> <li>- Tidak mempersulit;</li> <li>- Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>- Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>- Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;</li> <li>- Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>- Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>- Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi pemerintah informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>- Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/ atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>- Sesuai dengan kepantasan;</li> <li>- Tidak menyimpang dari prosedur.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, dari hasil analisa Survey Kepuasan Masyarakat secara langsung. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik, maka hasil survei kepuasan masyarakat digunakan untuk memberikan reward and punishment kepada petugas pemberi pelayanan publik. Kepada</p>

		petugas yang melayani dengan PRIMA (Profesional Responsif Integritas Melayani) akan diberikan reward berupa piagam penghargaan dan pemberian punishment berupa teguran lisan, tertulis hingga pemberhentian sementara dari tugas pelaksana layanan bila terdapat pengaduan dari penerima layanan dan atau nilai SKM “Tidak Baik” (25,00 – 64,99).
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen, yaitu :</p> <p>a. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen yang terdiri dari petugas yang menagani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai SOP dan IK serta membuat laporan hasil umpan balik</p>

		<p>pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk. Jumlah minimal 2 (dua) orang namun dapat disesuaikan dengan ABK (analisis Beban Kerja)</p> <p>b. Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik terdiri dari</p>
--	--	---

		<p>pejabat/staf dari unit kerja/bidang lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan system kerja yang tertib, menganalisa semua pengaduan dan permintaan informasi konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap Unit Kerja/Bidang lain yang terkait.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p>

		<p>i. Jenis pelayanan;  ii. Waktu Penyelesaian;  iii. Biaya/ Tarif;  iv. Produk Layanan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>3. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan</p>
--	--	---

		<p>Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>4. Pembayaran biaya/ tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan.</p> <p>5. Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan kompensasi berupa gimmick dan kupon tanpa antri.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.</p>
----	----------------------------	--

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

NOMOR HK.02.02.5A.5A4.06.23.2667.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

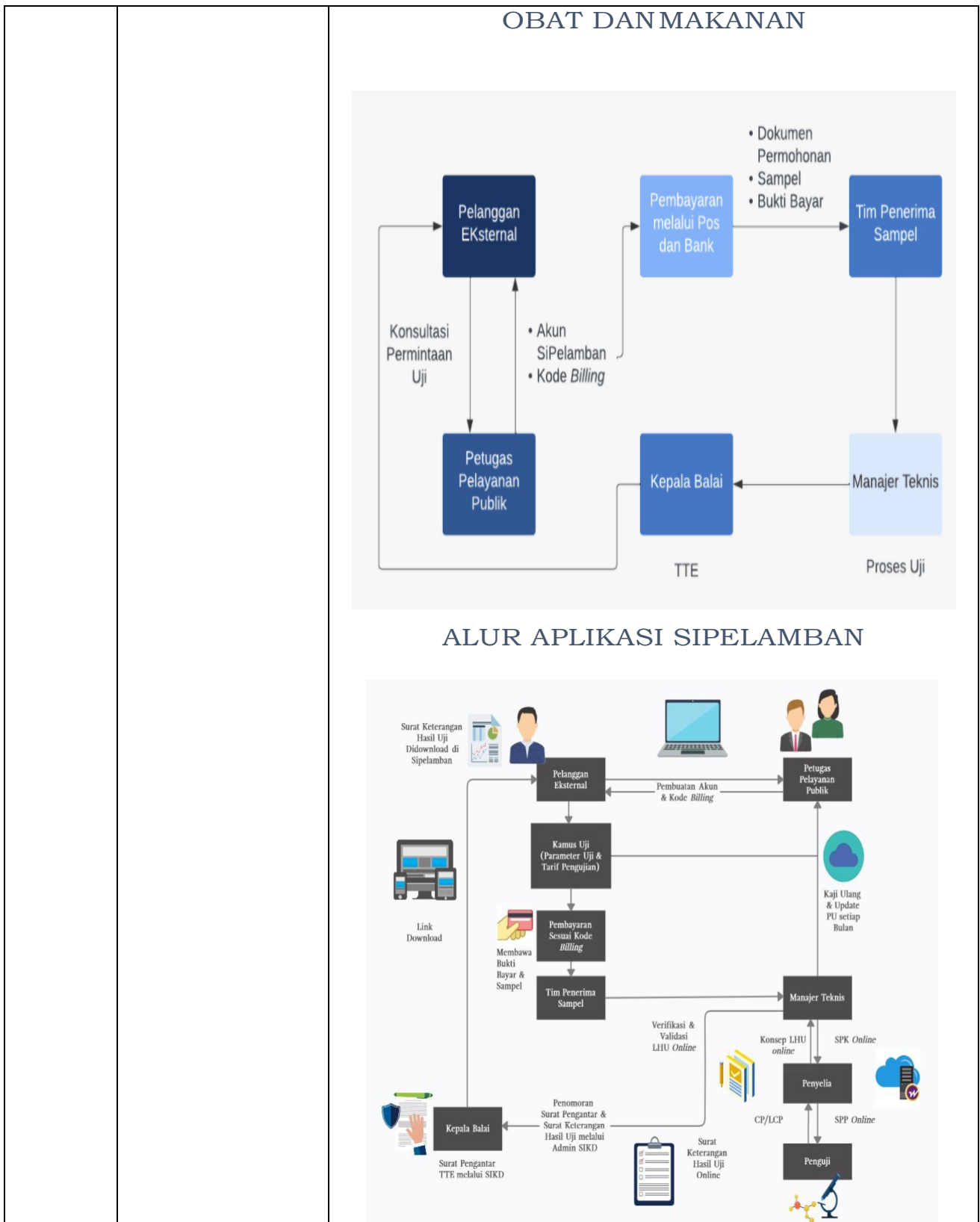
B. LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan dokumen administratif untuk pengujian sampel Obat dan Makanan (bukan barang bukti) adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Uji yang menyebutkan informasi tentang :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Tujuan pengujian;</li><li>b) Parameter uji yang diminta;</li><li>c) Asal sampel;</li><li>d) Identitas dan jumlah sampel;<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bukti kepemilikan produk (rekomendasi dari instansi terkait);</li><li>2. Pemohon menerima <i>code billing</i> biaya pengujian dari petugas pelayanan;</li><li>3. Melampirkan Bukti Bayar Biaya Pengujian;</li><li>4. Memiliki akun resmi Aplikasi Sipelamban dari petugas pelayanan.</li></ol></li></ol></li><li>2. Sampel / Produk yang Akan Diuji (Produk adalah milik yang bersangkutan / bukan milik orang lain) Jumlah sampel Obat dan Makanan untuk pengujian secara laboratorium kimia dan</li></ol>

		<p>mikrobiologi, yaitu :</p> <p>a) Sampel Makanan, sesuai dengan kemasan yang dijual/diperedaran/curah dengan jumlah kemasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uji Mikrobiologi : 5 kemasan, minimal @ 200 gram;</li> <li>➤ Uji Kimia : 3 kemasan, minimal @ 200 gram.</li> </ul> <p>b) Sampel Obat dan PKRT, sesuai dengan kemasan yang dijual/diperedaran dengan jumlah kemasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obat : Minimal 65 Tablet/Kapsul;</li> <li>➤ Salep/Krim : Minimal 10 Tube;</li> <li>➤ Cairan Obat : Minimal 10 Botol @ 60 ml;</li> <li>➤ PKRT : 2 kemasan, minimal @ 100 ml.</li> </ul> <p>3. Surat Rekomendasi Pengujian (dari Institusi Terkait)</p>
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan permohonan pengujian sampel Obat dan Makanan di Balai POM di Jambi adalah sebagai berikut :</p> <p>a. Pemohon yang pertama kali melakukan pengujian pada laboratorium Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi diberikan informasi terkait Aplikasi SiPelamban dan akun resmi SiPelamban oleh Petugas Pelayanan;</p> <p>b. Pemohon diberikan <i>code billing</i> biaya</p>

		<p>pengujian sesuai tarif uji berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017 oleh Petugas Pelayanan dan melakukan pembayaran di Bank atau Kantor Pos;</p> <p>c. Pemohon mengajukan permohonan pengujian sampel Obat dan Makanan dengan menyerahkan berkas kelengkapan yang dipersyaratkan beserta sampel dan bukti bayar biaya pengujian;</p> <p>d. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai maka dilakukan proses selanjutnya di Aplikasi SiPelamban dengan link <a href="http://sipelamban.bpomjambi.com/i">http://sipelamban.bpomjambi.com/i</a></p> <p>e. Melalui Aplikasi Sipelamban, Manajer Teknis Pengujian menerima permohonan uji setelah sampel masuk ke laboratorium dan menugaskan Penyelia untuk selanjutnya dilakukan proses pengujian di laboratorium dengan waktu pelayanan pengujian :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sampel BB NAPZA: Maksimal 3 hari kerja, diupayakan 24 jam;</li><li>➤ Sampel Makanan dengan instrument: Maksimal 30 hari kerja, diupayakan 20 hari kerja</li><li>➤ Sampel Makanan tanpa instrument: Maksimal 20 hari kerja, diupayakan 10 hari kerja</li><li>➤ Sampel Obat : Maksimal 30 hari kerja, diupayakan 20 hari kerja</li><li>➤ Sampel PKRT : Maksimal 20 hari kerja.</li></ul>
		<b>ALUR PELAYANAN PENGUJIAN SAMPEL</b>





5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Loker Pelayanan adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB</li> <li>- Jum’at : 08.00 – 16.00 WIB</li> </ul> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p>
----	------------------------	---

		<p>Jadwal Pelayanan Pengujian Laboratorium menerima sampel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin – Kamis: 08.00 – 15.00 WIB</li> <li>- Jum'at : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul> <p>Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uji Barang Bukti NAPPZA : 3 Hari Kerja</li> <li>2. Uji Sampel Obat dan Makanan : 30 Hari Kerja</li> </ol> <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian sampel barang bukti penyidikan penyalahgunaan NAPPZA sampai diperoleh Keterangan Hasil Uji dengan menggunakan Aplikasi SiPelamban <a href="http://sipelamban.bpomjambi.com/i">http://sipelamban.bpomjambi.com/i</a> paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterima bukti pembayaran tarif uji dari pemohon dan diusahakan dalam waktu 24 jam apabila tidak ada permasalahan dan pengulangan uji sampel terkait.</p> <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian sampel Obat dan Makanan sampai diperoleh Keterangan Hasil Uji menggunakan Aplikasi SiPelamban <a href="http://sipelamban.bpomjambi.com/i">http://sipelamban.bpomjambi.com/i</a> paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima bukti pembayaran tarif uji dari pemohon, akan diusahakan 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengujian yang menggunakan instrument dan 10 (sepuluh) hari kerja tanpa menggunakan instrument apabila tidak ada permasalahan dan pengulangan uji sampel terkait.</p>
--	--	--

4.	Biaya / Tarif	Biaya/ Tarif uji sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk	Produk Pelayanan berupa Sertifikat/ Keterangan

	Pelayanan	Hasil Uji.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran , dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan, pemberian saran dan masukan atas pelaksanaan pelayanan pengujian.</p> <p>2. Pengaduna pelayanan pengujian laboratorium Balai POM di Jambi sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Personil Pengujian, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</li> <li>● Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Pengujian Laboratorium Balai POM di Jambi. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Jambi melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) atau melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Email Balai POM di Jambi : bpom_jambi@pom.go.id</li> <li>● Whatsapp : 085158225761</li> <li>● Telepon : 0741-61894</li> <li>● Facebook : Balai POM di Jambi</li> <li>● Instagram : bpom.jambi</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter : bpomjambi</li> </ul> <p>3. Pengelolaan Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan pihak ketiga melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik sebagai monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi, Khusus untuk kepuasan pelanggan pihak ketiga terhadap penggunaan Aplikasi Sipelamban, Petugas Layanan Penerima Sampel dilakukan survey setiap triwulan pada link <a href="https://bit.ly/evalsipelamban">https://bit.ly/evalsipelamban</a> Saran dan masukan pelanggan pihak ketiga menjadi bahan masukan dalam pengembangan aplikasi dan peningkatan pelayanan pengujian.</p>
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> </ul>

		<p>f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; g.Peraturan....</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>i. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Sandar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
--	--	---

<p>2.</p>	<p>Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Printer</li> <li>- ATK Komputer</li> <li>- Baku Pembanding</li> <li>- Reagensia/ Media Mikrobiologi</li> <li>- Suku Cadang/ Alat Gelas</li> <li>- Gudang Reagensia dan Media Mikrobiologi</li> <li>- Gudang Gas Laboratorium</li> <li>- Meja dan Kursi Laboratorium</li> <li>- Alat Laboratorium /Instrument</li> <li>- Ruang Alat Laboratorium/Instrument</li> <li>- Ruang Sampel</li> <li>- Ruang Timbang</li> <li>- Ruang Preparasi &amp; Ruang Pengujian</li> <li>- Ruang Alat Laboratorium/Instrument</li> <li>- Ruang Manajer Teknis/ Penyelia</li> <li>- Ruang Staf</li> <li>- Musholla</li> <li>- Toilet</li> <li>- Perlengkapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja</li> <li>- APAR</li> <li>- Instalasi Pengelolaan Air Limbah</li> </ul>
<p>3.</p>	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>Penyelenggara pelayanan pengujian laboratorium dilaksanakan oleh personal laboratorium yang memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Jambi, secara dinamis disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>

		<p>Dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian laboratorium, petugas laboratorium harus memiliki kompetensi sesuai dengan Standar Kemampuan Laboratorium (SKL) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan (P3OMN) Badan POM dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Profesional dan berintegritas;</li><li>● Teliti dan Cermat;</li><li>● Cepat Tanggap dan Responsif</li><li>● Adil dan tidak diskriminatif;</li><li>● Santun dan ramah;</li><li>● Tidak mempersulit;</li><li>● Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>● Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>● Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;</li><li>● Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>● Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan pengujian laboratorium;</li><li>● Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li></ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>• Tidak menyimpang dari prosedur.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan pengujian laboratorium terhadap Obat dan Makanan dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan melalui survey terhadap penggunaan Aplikasi Sipelamban, Petugas Layanan Penerima Sampel setiap triwulan pada link <a href="https://bit.ly/evalsipelamban">https://bit.ly/evalsipelamban</a> serta kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p> <p>Untuk menjamin kualitas pelayanan pengujian laboratorium dan pelayanan publik, maka hasil survei kepuasan masyarakat digunakan untuk pengembangan aplikasi dan peningkatan pelayanan pengujian.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan pengujian laboratorium secara kimia dan mikrobiologi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Publik             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan informasi dan sosialisasi terkait fitur-fitur yang ada di Aplikasi Sipelamban kepada pelanggan pihak ketiga, seperti Pemilihan Parameter Uji, Kamus Uji, Biaya Uji.</li> <li>b. Memberikan Akun resmi Aplikasi Sipelamban kepada Pelanggan Pihak Ketiga <a href="http://sipelamban.bpomjambi.com/i">http://sipelamban.bpomjambi.com/i</a> dan menginformasikan manfaat akun tersebut</li> </ol> </li> </ol>

c.



		<p>dapat mentracking status sampel dan mendownload Sertifikat/ Keterangan Hasil Uji.</p> <p>c. Menerbitkan Kode Billing Biaya Uji/Tarif Uji kepada pelanggan pihak ketiga yang mau melakukan pengujian sampel secara laboratorium sesuai parameter uji yang dibutuhkan pelanggan pihak ketiga menggunakan Aplikasi SIPT yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Simphoni.</p> <p>2. Petugas Penerima Sampel</p> <p>a. Memeriksa kesesuaian data sampel dari pemohon yang akan diuji dengan dokumen/kelengkapan administrasi permohonan uji sampel pihak ketiga berikut dengan bukti bayar dari Bank atau Kantor Pos.</p> <p>b. Membuat Tanda Terima Sampel dan Berita Acara Pembukaan Segel, khusus untuk sampel barang bukti Napza/Obat Keras berikut pemilihan parameter uji yang dibutuhkan pemohon dengan menggunakan Aplikasi SiPelamban.</p> <p>c. Mengajukan Surat Perintah Uji (SPU) kepada Kepala Balai POM di Jambi untuk Manajer Teknis Pengujian melalui Aplikasi SiPelamban <a href="http://sipelamban.bpomjambi.com/i">http://sipelamban.bpomjambi.com/i</a></p> <p>d. Mengantarkan sampel ke laboratorium berikut berkas permohonan pengujian kepada Manajer Teknis Pengujian.</p> <p>e. Menginput data Sampel Pihak Ketiga pada Aplikasi SIPT selaku Tim Pengelola Sampel (TPS).</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>3. Manajer Teknis Pengujian<ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima Surat Perintah Uji (SPU) dari Kepala Balai POM di Jambi melalui Aplikasi SiPelamban serta memverifikasi kesesuaian Sampel dan dokumen permohonan uji sampel pihak ketiga.</li><li>b. Menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) kepada Penyelia Laboratorium terkait melalui Aplikasi SiPelamban dan SIPT.</li><li>c. Memverifikasi Hasil Uji yang sudah diinput oleh Penyelia di Aplikasi SiPelamban dan Aplikasi SIPT yang selanjutnya terkirim ke Kepala Balai POM di Jambi untuk di validasi/Tanda Tangan Elektronik (TTE) atau dikirim ke Operator Pusat.</li><li>d. Melakukan Kaji Ulang Permintaan pada Aplikasi SiPelamban secara berkala terkait Parameter Uji yang mampu dilakukan oleh laboratorium sesuai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung laboratorium.</li></ul></li><li>4. Penyelia Laboratorium<ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima SPK dari Manajer Teknis Pengujian terkait sampel yang akan diuji</li><li>b. Menerbitkan Surat Perintah Pengujian (SPP) kepada Penguji yang ditunjuk dan menetapkan metoda uji yang akan digunakan untuk melakukan pengujian melalui Aplikasi SiPelamban dan Aplikasi SIPT.</li><li>c. Memverifikasi Laporan Pengujian berupa Catatan Pengujian (CP) beserta Lampiran Catatan Pengujian (LCP) dari Penguji dan yang sudah diinput di Aplikasi SIPT oleh Penguji.</li></ul></li></ul>
--	--	--

d. Menginput hasil uji ke dalam Aplikasi SiPelamban dan Aplikasi SIPT yang selanjutnya terkirim ke Manajer Teknis untuk di verifikasi dan diterbitkan Laporan Hasil Uji (LHU).

5. Penguji

a. Menerima SPP dari Penyelia Laboratorium

b. Melakukan pengujian terhadap sampel yang diberikan sesuai metoda uji standar yang ditetapkan sesuai SPP yang diterima.

c. Mencetak dan menyerahkan Laporan Pengujian berupa Catatan Pengujian beserta Lampiran Catatan Pengujian (LCP) kepada Penyelia Laboratorium untuk di verifikasi.

d. Menginput hasil uji (CP/LCP) ke dalam Aplikasi SIPT dan selanjutnya terkirim ke Penyelia Laboratorium.

6. Operator Surat Keluar

a. Memantau secara berkala setiap hari pada Aplikasi SiPelamban terkait Keterangan Hasil Uji sampel Pihak Ketiga yang sudah diverifikasi oleh Manajer Teknis Pengujian.

b. Memberikan Nomor Keterangan Hasil Uji dan Surat Pengantar sebelum di Validasi/Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kepala Balai POM di Jambi.

7. Kepala Balai POM di Jambi

a. Menerbitkan Surat Perintah Uji kepada Manajer Teknis Pengujian melalui Aplikasi SiPelamban dan SIPT

		b. Memvalidasi Keterangan Hasil Uji dan Surat Pengantar pada Aplikasi SiPelamban secara Elektronik (TTE).
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana pelayanan pengujian Obat dan Makanan memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>a. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan yang diselenggarakan di Laboratorium Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Jenis Pelayanan;</li><li>ii. Waktu Penyelesaian;</li><li>iii. Biaya/ Tarif;</li><li>iv. Produk Layanan berupa Keterangan Hasil Uji.</li></ul> <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan pengujian Obat dan Makanan diproses.</p>

		<p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>f. Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan kompensasi berupa kupon tanpa gimmick dan kupon tanpa antri. Kupon tanpa antri dapat digunakan oleh penerima layanan disaat melakukan konsultasi berikutnya. Penerima layanan hanya perlu menunjukkan kupon tanpa antri kepada petugas, maka penerima layanan akan langsung dilayani.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan pada Laboratorium Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap triwulan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan pada link <a href="https://bit.ly/evalsipelamban">https://bit.ly/evalsipelamban</a> serta kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat

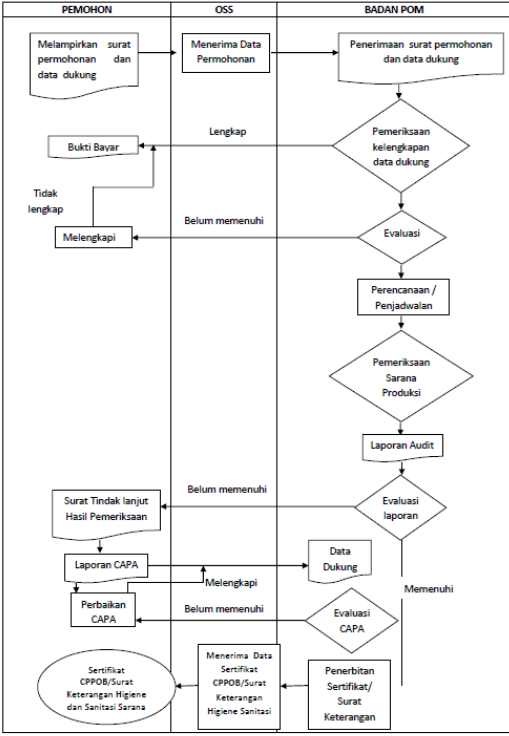
Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI  
 NOMOR HK.02.02.5A.5A4.06.23.2667.1 TAHUN 2023  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

C. LAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi b. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka); c. NIB, NPWP, KTP d. Dokumen persyaratan : 1. Panduan Mutu 2. Denah Lokasi 3. Denah layout produksi 4. Alur Produksi 5. Deskripsi produk
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	 <p>The flowchart illustrates the process flow between three entities: PEMOHON (Applicant), OSS (Online Single Submission), and BADAN POM (Food and Drug Agency). The process starts with the applicant submitting documents to OSS, which then forwards them to Badan POM. Key steps include document verification, evaluation, planning, production facility inspection, audit reporting, CAPA (Corrective and Preventive Action) reporting, and final certification issuance.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda
4.	Biaya / Tarif	Biaya/ Tarif untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak diapungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Email : bpom_jambi@pom.go.id 2. Telp : 0741- 61894,61031 3. SMS/WA : 085158225761 4. Kotak saran 5. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan  b. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ruang Pelayanan</li> <li>● Meja Pelayanan</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Sistem Antrian (manual)</li> <li>● Kotak saran</li> <li>● Toilet</li> <li>● Tempat Parkir</li> <li>● Pojok Laktasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Area Bermain Anak</li> <li>● Kantin</li> <li>● Loket Layanan Khusus Difabel</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evakuasi sampai pelaporan.</li> <li>b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</li> </ul>
1.	Jaminan Pelayanan	Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik



		<p>Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis pelayanan;</li> <li>b. Waktu Penyelesaian;</li> <li>c. Biaya/ Tarif;</li> <li>d. Produk Layanan.</li> </ol> </li> <li>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan</p>

		berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.
--	--	--

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR HK.02.02.5A.5A4.06.23.2667.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI JAMBI

D.LAYANAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG  
BAIK GOLONGAN B

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	e. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi f. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka); g. NIB, NPWP, KTP h. Dokumen persyaratan : 1. Panduan Mutu CPKB berdasar golongan 2. Denah Lokasi 3. Denah layout produksi 4. Alur Produksi

2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib                      Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 wib</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Biaya/ Tarif untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak diapungut biaya.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>2. Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : bpom_jambi@pom.go.id</li> <li>2. Telp : 0741- 61894,61031</li> <li>3. SMS/WA : 085158225761</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
6.	Dasar Hukum	<p>b. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan</p>

		<p><b>Makanan</b></p> <p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan</p>
7.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ruang Pelayanan</li> <li>● Meja Pelayanan</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Sistem Antrian (manual)</li> <li>● Kotak saran</li> <li>● Toilet</li> <li>● Tempat Parkir</li> <li>● Pojok Laktasi</li> <li>● Area Bermain Anak</li> <li>● Kantin</li> <li>● Loket Layanan Khusus Difabel</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
9.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
10.	Jumlah Pelaksana	Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan

		<p>fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evakuasi sampai pelaporan.</li> <li>b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik.</li> </ol>
2.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> <li>e. Jenis pelayanan;</li> <li>f. Waktu Penyelesaian;</li> <li>g. Biaya/ Tarif;</li> <li>h. Produk Layanan.</li> </ol> </li> <li>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin

	Keselamatan Layanan	penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR HK.02.02.5A.5A4.01.23.0090.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI JAMBI

E. SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG  
BAIK SECARA BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi</li><li>j. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);</li><li>k. NIB, NPWP, KTP</li><li>l. Dokumen persyaratan :<ul style="list-style-type: none"><li>1. Panduan Mutu CPOTB Bertahap tahap 1</li><li>2. Denah Lokasi</li><li>3. Denah layout produksi</li><li>4. Alur Produksi</li></ul></li></ul>



2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 wib</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Biaya/ Tarif untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak dipungut biaya.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>3. Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : <a href="mailto:bpom_jambi@pom.go.id">bpom_jambi@pom.go.id</a></li> <li>2. Telp : 0741- 61894,61031</li> <li>3. SMS/WA : 085158225761</li> <li>4. Kotak saran</li> <li>5. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
11.	Dasar Hukum	<p>b. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan</p>

		<p><b>Makanan</b></p> <p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan</p>
12.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ruang Pelayanan</li> <li>● Meja Pelayanan</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Sistem Antrian (manual)</li> <li>● Kotak saran</li> <li>● Toilet</li> <li>● Tempat Parkir</li> <li>● Pojok Laktasi</li> <li>● Area Bermain Anak</li> <li>● Kantin</li> <li>● Loket Layanan Khusus Difabel</li> </ul>
13.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
14.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
15.	Jumlah Pelaksana	Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi

		<p>berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evakuasi sampai pelaporan.</li> <li>b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.</li> </ol>
3.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Jenis pelayanan;</li> <li>j. Waktu Penyelesaian;</li> <li>k. Biaya/ Tarif;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>1. Produk Layanan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR HK.02.02.5A.5A4.01.23.0090.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI JAMBI

F. LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>m. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi</li><li>n. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);</li><li>o. NIB, NPWP, KTP</li><li>p. Dokumen persyaratan :<ul style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan sertifikasi CDOB</li><li>2. Dokumen CDOB</li></ul></li></ul>

<p>2.</p> <p>Sistem, Mekanisme Prosedur</p>		<pre> graph TD     subgraph Pemohon         A([Mengajukan permohonan pendaftaran akun melalui sertifikasicdorb.pom.go.id])         B[Username dan Password]         C([Mengajukan Permohonan Sertifikasi CDOR])         D[Melengkapi/ memperbaiki dokumen]         E[Pembayaran PNBP]         F[Menyampaikan CAPA]         G[Perbaikan CAPA]         H([Penerbitan Sertifikat CDOR])     end      subgraph Badan_POM [Badan POM]         I[Petugas melakukan verifikasi]         J{Verifikasi}         K[Petugas memeriksa kelengkapan dokumen]         L{Evaluasi}         M[Pemeriksaan ke sarana]         N{Tindak Lanjut Hasil}         O[CAPA]         P{Evaluasi}         Q[MS]         R[Penerbitan Sertifikat CDOR]     end      A --&gt; I     I --&gt; J     J -- Sesuai --&gt; B     B --&gt; C     C --&gt; K     K --&gt; L     L -- Tidak Lengkap --&gt; D     D --&gt; C     L -- Lengkap --&gt; E     E --&gt; M     M --&gt; N     N --&gt; F     F --&gt; O     O --&gt; P     P --&gt; G     G --&gt; F     P --&gt; Q     Q --&gt; R     R --&gt; H     </pre>
<p>3.</p> <p>Jangka Waktu Pelayanan</p>		<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 wib</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p>
<p>4.</p> <p>Biaya / Tarif</p>		<p>Biaya/ Tarif untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak diapungut biaya.</p>
<p>5.</p> <p>Produk Pelayanan</p>		<p>4. Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik</p>
<p>6.</p> <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi</p>		<p>1. Email : bpom_jambi@pom.go.id 2. Telp : 0741- 61894,61031 3. SMS/WA : 085158225761 4. Kotak saran 5. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen</p>
<p><b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b></p>		
<p>16.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<p>b. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun</p>

		<p>2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan</p>
17.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ruang Pelayanan</li> <li>● Meja Pelayanan</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Sistem Antrian (manual)</li> <li>● Kotak saran</li> <li>● Toilet</li> <li>● Tempat Parkir</li> <li>● Pojok Laktasi</li> <li>● Area Bermain Anak</li> <li>● Kantin</li> <li>● Loket Layanan Khusus Difabel</li> </ul>
18.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
19.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
20.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana permohonan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang

		<p>Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Tim Petugas Pelaksana permohonan Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evakuasi sampai pelaporan.</li> <li>b. Anggoa Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik.</li> </ol>
4.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik Pelaksana Pelayanan Rekomendasi Cara Dustribusi Obat yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> <li>m. Jenis pelayanan;</li> <li>n. Waktu Penyelesaian;</li> <li>o. Biaya/ Tarif;</li> <li>p. Produk Layanan.</li> </ol> </li> <li>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Cara</p>



	Keselamatan Layanan	Distribusi Obat yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI JAMBI

NOMOR HK.02.02.5A.5A4.06.23.2667.1 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI JAMBI

MAKLUMAT PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

MAKLUMAT PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI  
NOMOR : OT.02.01.5A.5A4.06.23.2667.1

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi menyatakan :

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Yang membuat pernyataan  
Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt, M.H

Kepala Balai Pengawas Obat  
dan Makanan di Jambi



Alex Sander, S. Farm, Apt., M.H