

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI BANDUNG

NOMOR.OT.03.04.12.12A5.05.23.287 TAHUN 2023

TENTANG

REVISI PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG

Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai standar pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu disesuaikan dengan kebutuhan percepatan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

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 Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG.

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung sebagaimana terlampir.

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung

Pada tanggal 26 Mei 2023

Plt.KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG,







# STANDAR PELAYANAN

**BALAI BESAR POM DI BANDUNG**

---

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Balai Besar POM di Bandung dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Bandung dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan Balai Besar POM di Bandung, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik- baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Besar POM di Bandung.

Bandung, 26 Mei 2023  
Dit. Kepala Balai Besar POM  
di Bandung,  
  
KURNIASARI



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha sektor Obat dan Makanan, maka perlu disusun Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaannya pada Balai Besar POM di Bandung. Saat ini Balai Besar POM di Bandung dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 dan telah dirubah menjadi Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Oleh sebab itu, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

#### **B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN**

##### 1. Tujuan

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar POM di Bandung.
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

##### 2. Sasaran

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- c. Balai Besar POM di Bandung mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Bandung, meliputi:

1. Penyelenggaraan Pelayanan berupa Layanan :
  - a. Pengujian Obat dan Makanan;
  - b. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - c. Sertifikasi, meliputi:
    - Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik;
    - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap;
    - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A;
    - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan B;
    - Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
    - Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk Usaha Mikro dan Kecil;
    - Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk Usaha Menengah dan Besar; serta
    - Surat Keterangan Ekspor Pangan (Bahan Pangan dan Produk Pangan) serta Kosmetika;
2. Jaminan pelayanan;
3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
4. Pengelolaan pengaduan; dan
5. Evaluasi kinerja.

### D. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.



2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawasan Obat dan Makanan Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan
4. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
5. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
7. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
8. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
9. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk.

10. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
11. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
12. Pengujian Kualitatif Cemarkan Mikrobiologi adalah pengujian cemarkan mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
13. Pengujian Kuantitatif Cemarkan Mikrobiologi adalah Pengujian cemarkan mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume



## **BAB II**

### **PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN**

#### **A. PERSYARATAN**

Persyaratan mengacu kepada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan.

#### **B. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

##### **B.1.MEKANISME PELAYANAN**

##### **Loket Tatap Muka/Surat menyurat**

Balai Besar POM di Bandung

Jl. Pasteur No. 25, Bandung – Jawa Barat 40171

##### **Whatsapp :**

Kabayan (Layanan Informasi dan Pengaduan) : 0811-9900-533

##### **Telekonsultasi**

Si Iteung (Layanan telekonsultasi yang terjadwal melalui Kabayan)

**E-mail :** bpom\_bandung@pom.go.id

##### **Aplikasi Berbasis Android**

BBPOM Bandung Digital Publik Information

##### **Website :**

[www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

##### **Subsite:**

[www.bandung.pom.go.id](http://www.bandung.pom.go.id)

##### **Media Sosial :**

Facebook	: BPOM di Bandung
Instagram	: @bpom.bandung
Youtube	: BalaiBesarPOMdiBandung
Twitter	: @bpombandung

##### **B.1.1`. Pelaksanaan Pelayanan**

Pelaksanaan Pelayanan di Balai Besar POM di Bandung yang meliputi Pelayanan :

- a. Pengujian Obat dan Makanan;
- b. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;

c. Sertifikasi, yaitu:

- Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik;
- Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap;
- Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A;
- Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B;
- Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
- Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk usaha Mikro dan Kecil;
- Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk usaha menengah dan besar;
- Surat Keterangan Ekspor Pangan (Bahan Pangan dan Produk Pangan) serta Kosmetika.

### **B.1.2. Jadwal Pelayanan**

1. Telepon/Tatap Muka

a. Senin – Kamis

Jam Layanan : pukul **08.00 – 16.00 WIB**  
**(Tanpa Istirahat)**

b. Jumat

Jam Layanan : pukul **08.00 – 15.30 WIB**  
**(Tanpa Istirahat)**

2. Whatsapp/Surat/Email/Website/Media Sosial /Telekonsul

a. Senin – Kamis

Jam Layanan : pukul **08.00 – 16.00 WIB**  
**(Tanpa Istirahat)**

b. Jumat

Jam Layanan : pukul **08.00 – 15.30 WIB**  
**(Tanpa Istirahat)**

c. Sabtu-Minggu/ Hari Libur

## **B.2. PROSEDUR PELAYANAN**

### **B.2.1. Prosedur Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat :**

1. Balai Besar POM di Bandung menerima permintaan Informasi dan pengaduan;
2. Klarifikasi Data oleh Balai Besar POM di Bandung;
3. Perumusan Jawaban/Informasi;
4. Penyampaian hasil informasi dan tindak lanjut pengaduan/permintaan informasi;



5. Untuk pemohon layanan informasi dan pengaduan, harus melampirkan identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatapmuka);
6. Pelanggan yang akan mengajukan pengaduan harus memberikan identitas produk yang diadukan;
7. Pelanggan yang akan meminta informasi harus menyampaikan jenis informasi yang dibutuhkan; dan tujuan permintaan informasi.

#### **B.2.2. Prosedur Layanan Pengujian obat dan makanan:**

1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan/mengirim surat permohonan pengujian yang menyebutkan informasi tentang :
  - 1) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel
  - 2) Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel
  - 3) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan
  - 4) Tujuan Pengujian
  - 5) Data dan identitas sampel
    - Nama sampel
    - Jenis sampel
    - Nomor bets, dan atau pendaftaran
    - Jumlah dalam satuan atau berat
    - Kondisi tempat penyimpanan sampel
  - 6) Khusus untuk sampel kepolisian melampirkan :
    - a. Surat permohonan
    - b. Surat perintah tugas (SP Gas)
    - c. Surat perintah penyelidikan (SP sidik)
    - d. Laporan polisi (LP)
    - e. Surat perintah penyitaan (SP Sita)
    - f. Berita acara penyitaan (BA Sita)
    - g. Surat perintah penyisihan barang bukti (SP Penyisihan)
    - h. Berita acara penyisihan barang bukti (BA Penyisihan)
    - i. Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP)
2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi;
3. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPNBP Online);

4. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji;
5. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel pengujian (Form F91009) kepada pemohon untuk digunakan pada saat pengambilan hasil pengujian/kalibrasi;
6. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian/ kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan hasil diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa.

### **B.2.3. Prosedur Layanan Sertifikasi dan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor**

1. Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS-RBA (*Online Single Submission*) setelah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) untuk layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Golongan B serta Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dan memenuhi komitmen sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.
2. Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS-RBA (*Online Single Submission*) setelah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) untuk selanjutnya dilanjutkan melalui aplikasi [e-sertifikasi.pom.go.id](http://e-sertifikasi.pom.go.id) untuk layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap dan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk usaha mikro, kecil, menengah dan besar serta memenuhi komitmen sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.
3. Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS-RBA (*Online Single Submission*) setelah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) untuk selanjutnya dilanjutkan melalui aplikasi [sertifikasicdob.pom.go.id](http://sertifikasicdob.pom.go.id) untuk layanan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik dan memenuhi komitmen sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.
4. Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor dilakukan melalui [e-bpom.pom.go.id](http://e-bpom.pom.go.id)



**C. JANGKA WAKTU PELAYANAN****C.1. LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Media Layanan</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>
1	Informasi Tersedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon</li> <li>- Tatap Muka</li> <li>- Email/ <i>Website</i></li> <li>- Media Sosial</li> <li>- Whatsapp</li> </ul>	1 Hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekonsultasi melalui <i>Google Meet</i></li> </ul>	1 hari Kerja (sesuai jadwal yang sudah ditetapkan)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat</li> <li>- Faksimili</li> </ul>	7 Hari Kerja
2	Memerlukan Rujukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon</li> <li>- Email/ <i>Website</i></li> <li>- Tatap Muka</li> <li>- Media Sosial</li> <li>- Whatsapp</li> <li>- Surat</li> <li>- Faksimili</li> </ul>	10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

No	Balai Besar / Balai POM	Alamat
1	Balai Besar POM di Bandung	Jl. Pasteur No. 25 Bandung – Jawa Barat 40171, Indonesia Email : bpom_bandung@pom.go.id WA : 0811-9900-533 Facebook : BPOM di Bandung Instagram: @bpom.bandung Link : <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengaduan dalam rangka Pengawasan Obat dan Makanan: <a href="https://bit.ly/PengaduanBBPOMBandung">bit.ly/PengaduanBBPOMBandung</a></li><li>- Pengaduan <i>Whistle Blowing System</i>: <a href="https://bit.ly/WBSBPOMBandung">bit.ly/WBSBPOMBandung</a></li><li>- Layanan aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) : <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a></li></ul>

## C.2. LAYANAN PENGUJIAN

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Pengujian	Pengujian NAPZA : Narkotika Ganja
		Pengujian NAPZA selain Ganja
		Pengujian Obat secara Sederhana (Pro justicia)
		Pengujian Obat dengan perlakuan
		Pengujian Obat Tradisional
		Pengujian Suplemen Kesehatan secara sederhana
		Pengujian Suplemen Kesehatan dengan perlakuan
		Pengujian Kosmetik secara sederhana (1-3 Parameter)
		Pengujian Kosmetik secara sederhana (4-6 Parameter)
		Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (1-3 Parameter)
		Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (4-6 Parameter)
		Pengujian Pangan
		Pengujian kualitatif Cemar Mikrobiologi
		Pengujian kuantitatif Cemar Mikrobiologi
	Pengujian	Pengujian Sterilitas
		Pengujian Endotoksin Bakteri
		Pengujian Pirogen



**C.3. KELOMPOK LAYANAN SERTIFIKASI**

<b>No.</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Media Layana n</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>
1.	Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Aplikasi e-sertifikasicdob	Maksimal 49 Hari Kerja *)
2.	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap	Aplikasi e-sertifikasi	Maksimal 55 Hari Kerja *)
3.	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A	Aplikasi OSS-RBA	Maksimal 20 Hari Kerja **)
4.	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B	Aplikasi OSS-RBA	Maksimal 20 Hari Kerja **)
5.	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	Aplikasi OSS-RBA	Maksimal 12 Hari Kerja *)
6.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk Usaha Mikro dan Kecil	Aplikasi e-sertifikasi	Maksimal 10 Hari Kerja *)
7.	Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk Usaha Menengah dan Besar	Aplikasi e-sertifikasi	Maksimal 60 Hari Kerja *)
8.	Surat Keterangan Ekspor Pangan (Bahan Pangan dan Produk Pangan) serta Kosmetika	Aplikasi e-bpom	Maksimal 2 Hari Kerja

Keterangan:

\*) Waktu dihitung sejak dokumen pengajuan dinyatakan benar dan lengkap sampai dengan ditetapkan rekomendasi oleh Kepala UPT (clock on clock off).

\*\*) Waktu dihitung sejak dokumen pengajuan dinyatakan benar dan lengkap sampai dengan ditetapkan rekomendasi oleh Kepala UPT (time to respond).

#### **D. BIAYA/TARIF LAYANAN**

1. Biaya/tarif untuk layanan informasi dan pengaduan :  
Gratis (tidak dipungut biaya)
2. Biaya/tarif untuk layanan pengujian, layanan sertifikasi termasuk surat keterangan ekspor pangan olahan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM.

#### **E. PRODUK PELAYANAN**

Produk Pelayanan di Balai Besar POM di Bandung :

1. Pengujian Obat dan Makanan;
2. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
3. Sertifikasi, meliputi:
  - Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik;
  - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap;
  - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A berupa Surat Analisis Hasil Pemeriksaan;
  - Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B berupa Surat Analisis Hasil Pemeriksaan;
  - Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
  - Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk usaha mikro dan kecil;
  - Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik untuk usaha menengah dan besar.
  - Surat Keterangan Ekspor Pangan (Bahan Pangan dan Produk Pangan) serta Kosmetika;

#### **F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN/APRESIASI**

1. Seluruh saran dan masukan/apresiasi yang diterima oleh Balai Besar POM di Bandung dilakukan lewat link : Kotak Saran: [bit.ly/kotaksaranbbpombdg](http://bit.ly/kotaksaranbbpombdg)
2. Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai Besar POM di Bandung dilakukan pencatatan secara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

3. Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
  - a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke BBPOM di Bandung
  - b. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
  - c. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
  - d. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - e. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
  - f. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
  - g. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi BBPOM di Bandung
  - h. Dokumentasi.



### **BAB III**

## **PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN**

### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unt Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7. HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tahun tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;

9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2016 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
12. Peraturan Badan POM no 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sector Obat dan Makanan;

19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
20. Departemen Kesehatan RI 2014, Farmakope Indonesia V dan Suplemen Farmakope Indonesia ; SNI ISO/IEC 17025:2017 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi;
21. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07.457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
22. 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;
23. Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 yang telah disahkan oleh Manajer Puncak Laboratorium di Lingkungan Badan POM.

**B. SARANA PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

1. Ruang Pelayanan;
2. Meja Pelayanan;
3. Kursi Pelayanan;
4. Komputer;
5. Ruang Tunggu;
6. Akses Jalan Disabilitas;
7. Ruang Laktasi;
8. Tempat bermain anak;
9. Maklumat Pelayanan;
10. Sipeta (Sistem Pelayanan Tamu, buku tamu dan antrian otomatis);
11. *Speaker* (pemanggilan antrian);
12. Kotak Pengaduan Pelayanan Publik;
13. Informasi tarif;
14. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan;
15. Toilet Pria dan Wanita;
16. Wifi;
17. Televisi;
18. *Charging Station*;
19. Air Mineral;
20. Kopi dan Teh;



21. Tempat sampah;
22. Tempat Parkir;
23. Kantin Kejujuran;
24. Kursi Roda;
25. Jalur Khusus Difabel;
26. Hand Sanitizer;
27. Koran dan Majalah;
28. Mesin EDC.

**C. KOMPETENSI PETUGAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

1. Memiliki pendidikan minimal Sarjana (S1)
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar
3. Memahami Peraturan Perundangan yang berkaitan dengan Obat dan Makanan
4. Mampu mengoperasikan komputer program MS. Office, internet, alat komunikasi dan media sosial
5. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik

**D. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM di Bandung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

**E. JUMLAH PETUGAS PENYELENGGARA PELAYANAN**

Jumlah Petugas Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 12 orang
2. Pengujian Obat dan Makanan: 3 orang
3. Petugas Layanan Sertifikasi: 11 orang
4. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan : 6 orang
5. Petugas Pelayanan Pelanggan Penyandang Disabilitas : 1 orang

## **F. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan pelayanan dinyatakan dalam Maklumat Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Balai Besar POM di Bandung. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Balai Besar POM di Bandung. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Balai Besar POM di Bandung.

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Bandung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. biaya/tarif;
4. produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

## **G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Bandung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

## **H. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan setiap bulan dengan metode survey kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, pelaksana layanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).



#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

Standar Pelayanan Balai Besar POM di Bandung disusun dan direview berdasarkan masukan dari masyarakat dan pihak terkait melalui kegiatan *Focus Group Discussion* yang dilaksanakan setiap tahun. Implementasi Standar Pelayanan Balai Besar POM di Bandung ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik Balai Besar POM di Bandung.