



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Jl. As'Syafiiyah 133 Cilangkap Jakarta Timur 13870

Telp : (021) 84304046 / 48, Fax : (021) 84304047

Email : bpom_jakarta@pom.go.id ; Subsite : jakarta.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS

OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

NOMOR HK.02.02.11A.11A4.07.23.237

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS

OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;

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);

Peraturan...



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Jl. As'Syafiiyah 133 Cilangkap Jakarta Timur 13870

Telp : (021) 84304046 / 48, Fax : (021) 84304047

Email : bpom_jakarta@pom.go.id ; Subsite : jakarta.pom.go.id

BADAN POM

-2-

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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);

Peraturan...



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Jl. As'Syafiiyah 133 Cilangkap Jakarta Timur 13870

Telp : (021) 84304046 / 48, Fax : (021) 84304047

Email : bpom_jakarta@pom.go.id ; Subsite : jakarta.pom.go.id

BADAN POM

-3-

7. 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 JAKARTA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta 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 :

1. Pengujian Obat dan Makanan;
2. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
6. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

Ketiga...



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Jl. As'Syafiiyah 133 Cilangkap Jakarta Timur 13870

Telp : (021) 84304046 / 48, Fax : (021) 84304047

Email : bpom_jakarta@pom.go.id ; Subsite : jakarta.pom.go.id

BADAN POM

-4-

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.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Juli 2023

Kepala Balai Besar Pengawas
Obat dan Makanan di Jakarta,



Sofiyani Chandrawati Anwar, S.Si., Apt.,M.Si.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI JAKARTA

NOMOR HK.02.02.11A.11A4.07.23.237

TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR

PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

1. Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari pemohon layanan/ pihak ketiga (Identitas pengirim sampel, tujuan pengujian)2. Sampel dan identitasnya3. Slip / bukti pembayaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan permohonan2. Konfirmasi kemampuan uji3. Pembayaran dan verifikasi pembayaran4. Penyerahan sampel5. Pelaksanaan pengujian6. Penyerahan Surat Pengantar dan Laporan Hasil Pengujian
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Penerimaan sampel :</p> <p>Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00-16.00 WIB</p> <p>*Sampel obat dan makanan pihak ketiga yang diterima setelah jam 12.00 WIB akan diproses di hari berikutnya.</p> <p>b. Waktu Pengujian</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sampel Alkes (Pembalut dan lain-lain) : 1 HK2. Sampel Napza : 3 HK3. Sampel Minuman Alkohol (uji etanol dan metanol) : 3 HK4. Sampel mie/ tahu/ air tahu (uji formalin)

		<p>: 3 HK</p> <p>5. Sampel AMDK (uji logam) : 5 HK</p> <p>6. Sampel kosmetik sediaan krim (uji retinoat, hidrokinon) : 3 HK</p> <p>7. Sampel krim kosmetik (uji retinoat, hidrokinon, Hg / Merkuri) : 5 HK</p> <p>8. Sampel OT (identifikasi 1-3 Bahan Kimia Obat) : 5 HK</p> <p>9. Sampel OT (identifikasi 4-10 Bahan Kimia Obat) : 10 HK</p> <p>10. Sampel OT (identifikasi lebih dari 10 Bahan Kimia Obat) : 15 HK</p> <p>11. Sampel uji sterilitas : 25 HK</p> <p>12. Selain yang disebutkan di atas : 10 HK</p> <p>c. Waktu penerbitan/ penyerahan hasil uji :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melalui email dan dikirim melalui pos : paling lambat 1 HK sejak Laporan Hasil Pengujian diterbitkan. • Pemilihan cara penyerahan disepakati dengan pelanggan (melalui email, dikirim melalui pos dan diambil di kantor Balai Besar POM Jakarta) <p>d. Pengaduan terkait Hasil Pengujian Sampel disampaikan paling lambat 5 HK setelah Laporan Hasil Pengujian diterima oleh pelanggan</p>
4	Biaya / Tarif	Sesuai PP No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Surat pengantar dan Laporan Hasil Pengujian
6	Penanganan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan</p>

	Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a. Website : lapor.go.id b. sms : 1708; c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS 2. Telepon : 021)84304046; (021) 84304048 3. Whatsapp : 082211267771 4. Surat : ulpk_bbpomjkt@pom.go.id elektronik/ email <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta 2) Kotak pengaduan/saran yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1 3) Telepon : 08111454453 4) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id
--	---	---

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>g. 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);</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang</p>

		<p>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);</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetik; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Pedoman Sampling dan Pengujian Obat dan Makanan Tahun 2022.
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Loket Penerimaan Sampel Pihak Ketiga c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> 1) Parkiran; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket khusus; 7) Media cetak beraksara <i>braille</i>. d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang laktasi/nursery; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Sistem antrian online; 6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) <i>Lift</i>; 9) <i>E-kiosk</i>; 10) <i>Banner</i> 11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pengujian Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pengujian sesuai jenjang masing-masing.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan di loket (Tim Penerima Sampel) dan 1 (satu) tim pelaksana di laboratorium (penguji, penyelia dan Manajer Teknis)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;

	Pelayanan	<p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

2. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ email/ alamat/ akun media sosial, Pekerjaan/ profesi, Kartu Tanda Penduduk/ tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>b. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan, nama subyek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi] -- Tidak Lengkap --> B[Verifikasi Permohonan] B --> C[Proses Tindak Lanjut] A -- Lengkap --> C C --> D[Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan] </pre> <p>a. Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi secara langsung/tatap muka atau tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. WA : 082211267771 b. Telpon : (021) 84304046; /Fax (021) 84304048 c. E-mail : ulpk.bbpomjkt@pom.go.id ulpk.bbpomjkt@gmail.com d. Instagram : @bpom.jakarta e. Twitter : @bpomjakarta f. Facebook : @bpom.jakarta g. Kanal : lapor.go.id

		<p>pengaduan SP4N-LAPOR!</p> <p>b. Permohonan diverifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika data dalam persyaratan tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 HK. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan. 2. Jika data dalam persyaratan lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti. <p>c. Proses tindak lanjut permohonan.</p> <p>d. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan :</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB Jumat : 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>b. Jangka Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK; 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 HK; dan 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 HK.

4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Jawaban permintaan informasi; dan</p> <p>b. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. Website : lapor.go.id</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS</p> <p>2. Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3. Whatsapp : 082211267771</p> <p>4. Surat elektronik/ : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id email : ulpk.bbjomjkt@gmail.com</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <p>2) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta</p> <p>3) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1</p> <p>4) Telepon : 08111454453</p> <p>5) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

		<p>tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>f. 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);</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor</p>
--	--	--

		<p>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);</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Loket layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor BBPOM di Jakarta 2) Loket layanan informasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3 3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Parkiran; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket khusus;

		<p>7) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang laktasi/nursery; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Sistem antrian online; 6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) <i>Lift</i>; 9) <i>E-kiosk</i>; 10) <i>Banner</i> 11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan kemampuan komunikasi yang baik; kemampuan mengoperasikan komputer program <i>MS Office</i> internet, alat komunikasi dan media sosial.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terusmenerus.
7.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih

	Keselamatan Pelayanan	<p>dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

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

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB): Persyaratan mengikuti sertifikasicdob.pom.go.id Persetujuan Denah Bangunan PBF: Dokumen persetujuan denah PBF pada <i>checklist</i> permohonan Pemeriksaan Sarana Balai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) <ol style="list-style-type: none"> Permohonan disampaikan ke Pusat melalui sistem sertifikasicdob.pom.go.id, pemeriksaan sebagian didelegasikan ke UPT Audit Sarana (<i>Onsite</i>) Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Daftar Permintaan CAPA Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ CAPA Penerbitan rekomendasi Persetujuan Denah Bangunan PBF: <ol style="list-style-type: none"> Permohonan melalui loket konsultasi atau email Evaluasi kelengkapan Penerimaan berkas lengkap dan sesuai Penerbitan Surat Persetujuan Denah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Jam Layanan : <ol style="list-style-type: none"> Kantor Balai Besar POM di Jakarta

		<p>Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB Jumat : 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) <ul style="list-style-type: none"> • 7 HK setelah surat delegasi diterima • Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: 2 kali 40 HK Persetujuan Denah Bangunan PBF : 6 HK sejak dokumen diterima
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB): Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Denah Bangunan PBF: Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> • : lapor.go.id • Website • sms : 1708; • Aplikasi : SP4N LAPOR! • Android/

		<p>iOS</p> <p>2 Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3 Whatsapp 082211267771</p> <p>4 Surat : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbjomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1 3) Telepon : 08111454453 4) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
----	-------------	---

	<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik;</p> <p>i. 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);</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah</p>
--	---

		<p>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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian;</p> <p>l. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) Layanan pertanyaan melalui None Sisi</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>1) Parkiran;</p> <p>2) Jalur difabel;</p> <p>3) Kursi roda;</p> <p>4) Ruang tunggu;</p>

		<p>5) Toilet;</p> <p>6) Loket khusus;</p> <p>7) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang laktasi/nursery; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Sistem antrian online; 6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) Lift; 9) E-kiosk; 10) Banner 11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan</p> <p>c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

4. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem oss, e-sertifikasi.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan melalui E-Sertifikasi setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU b. Evaluasi kelengkapan c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai d. Audit Sarana (<i>Online/ Onsite</i>) e. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi f. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP) g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP h. Penerbitan surat (closed inspection) dan rekomendasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB Jumat : 08.00-16.00 WIB 2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa : 08.00 – 15.00 WIB 3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <p>Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap (Cara Pembuatan Obat</p>

		Tradisional yang baik) : 3 HK sejak diterbitkan Surat Closed Inspection atau 55 HK Clock On sejak berkas diterima sampai dengan terbit Sertifikat/rekomendasi melalui sistem OSS (untuk Penerbitan Sertifikat CPOTB Bertahap)
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. : lapor.go.id Website</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS</p> <p>2. Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3. Whatsapp : 082211267771</p> <p>4. Surat : ulpk_bbompjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbompjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <p>1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta</p>

		<p>Lantai 1</p> <p>3) Telepon : 08111454453</p> <p>4) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id</p>
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No.HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis CPOTB;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan</p>
----	-------------	---

	<p>Makanan;</p> <p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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);</p> <p>l. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No.</p>
--	--

		HK.02.01.1.2.06.21.233 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) Layanan pertanyaan melalui None Sisi</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>1) Parkiran;</p> <p>2) Jalur difabel;</p> <p>3) Kursi roda;</p> <p>4) Ruang tunggu;</p> <p>5) Toilet;</p> <p>6) Loket khusus;</p> <p>7) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <p>1) Ruang laktasi/nursery;</p> <p>2) Ruang ibadah;</p> <p>3) Arena bermain anak;</p> <p>4) Kantin;</p> <p>5) Sistem antrian online;</p> <p>6) Alat pemadam api ringan (APAR);</p> <p>7) Charging box;</p> <p>8) <i>Lift</i>;</p>

		<p>9) <i>E-kiosk;</i></p> <p>10) <i>Banner</i></p> <p>11) Mesin fotokopi</p> <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan..</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</p> <p>b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p>

		<ul style="list-style-type: none">b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatanc. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
--	--	---

5. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem OSS, e-sertifikasi.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan A</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan melalui OSS setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU b. Evaluasi kelengkapan c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai d. Audit Sarana (<i>Online/ Onsite</i>) e. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi f. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP) g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP h. Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan rekomendasi <p>2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan B</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan melalui OSS setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU b. Evaluasi kelengkapan c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai d. Audit Sarana (<i>Online/ Onsite</i>) e. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan

		<p>Penerbitan Rekomendasi</p> <p>f. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP)</p> <p>g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP</p> <p>h. Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan rekomendasi</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <p>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan A 3 HK sejak diterbitkan Surat Closed Inspection atau 35 HK Clock On sejak berkas diterima sampai dengan terbit rekomendasi melalui sistem OSS (untuk Penerbitan Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB)</p> <p>2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan B Penerbitan Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB (Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik) Golongan B: 3 HK sejak</p>

		diterbitkan Surat Closed Inspection atau 35 HK <i>Clock On</i> sejak berkas diterima sampai dengan terbit rekomendasi melalui sistem OSS (untuk Penerbitan Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB)
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan A Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A</p> <p>2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan B Surat Keterangan Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. : lapor.go.id Website</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS</p> <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp : 082211267771</p>

		<p>4) Surat : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbjomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1 3) Telepon : 08111454453 4) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor</p>
----	-------------	---

		<p>KH.03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetik;</p> <p>k. 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);</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020</p>
--	--	---

	<p>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);</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetik Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetik yang memiliki Sertifikat Produksi Kosmetik Golongan B;</p> <p>o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>q. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM</p> <p>r. Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.00.05.4.3870 Tahun 2003 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang</p>
--	---

		<p>Baik;</p> <p>s. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;</p> <p>t. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.06.21.233 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);</p> <p>u. Surat Edaran Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.06.2.22.01.09.0008 tanggal 2 Januari 2018 tentang Surat Keterangan Penerapan Cara Pembuatan Kosmetik yang baik (CPKB).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) Layanan pertanyaan melalui None Sisi</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>1) Parkiran;</p> <p>2) Jalur difabel;</p> <p>3) Kursi roda;</p> <p>4) Ruang tunggu;</p>

		<p>5) Toilet;</p> <p>6) Loket khusus;</p> <p>7) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang laktasi/nursery; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Sistem antrian online; 6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) <i>Lift</i>; 9) <i>E-kiosk</i>; 10) <i>Banner</i> 11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjuta
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem OSS, e-sertifikasi.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permohonan melalui OSS (Online Single Submission)</p> <p>b. Evaluasi kelengkapan</p> <p>c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai</p> <p>d. Audit Sarana (Online/ Onsite)</p> <p>e. Kriteria penerbitan Lampiran PB UMKU:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perizinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dan PJT tidak sesuai dilakukan penolakan ➤ Perizinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dan PJT sesuai (tidak diperlukan perbaikan) dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKU ➤ Jika terdapat kekurangan diluar Perijinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP) dan tetap dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKU <p>f. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP</p> <p>g. Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>)</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan :</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB Jumat : 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa : 08.00 – 15.00 WIB</p>

		<p>3) Kerling Jakarta</p> <p>Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <p>Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik untuk sarana importir/pemberi kontrak: 3 HK sejak dokumen legalitas dinyatakan sesuai atau 35 HK <i>Clock On</i> sejak berkas diterima sampai dengan terbit rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik melalui sistem OSS.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Notifikasi Kosmetik untuk sarana importir/pemberi kontrak: Rekomendasi Penotifikasi Kosmetik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. : lapor.go.id Website</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS</p> <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp : 082211267771</p> <p>4) Surat : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbjomjkt@gmail.com / email</p>

		<p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1 3) Telepon : 08111454453 4) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran Obat Tradisional,</p>
----	-------------	--

	<p>Obat Herbal Terstandar, dan Fitofarmaka;</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor KH.03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor HK.03.1.23.12.11.10689 Tahun 2011 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetik Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetik yang Memiliki Izin Produk Golongan B;</p> <p>j. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 34 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor HK.03.1.23.12.10.11983 Tahun 2010 tentang Kriteria dan Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetik;</p> <p>l. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetik Golongan B;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetik;</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="674 302 1449 1075">o. 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); <li data-bbox="674 1088 1449 1991">p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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); <li data-bbox="674 2004 1449 2253">q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan
--	---

	<p>Kosmetik yang Baik;</p> <p>r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetik Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetik yang memiliki Sertifikat Produksi Kosmetik Golongan B;</p> <p>s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>t. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>u. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;</p> <p>v. Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.00.05.4.3870 Tahun 2003 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>w. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;</p> <p>x. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.06.21.233 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);</p> <p>y. Surat Edaran Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.06.2.22.01.09.0008 tanggal 2 Januari 2018 tentang Surat</p>
--	--

		Keterangan Penerapan Cara Pembuatan Kosmetik yang baik (CPKB).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) Layanan pertanyaan melalui None Sisi</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>1) Parkiran;</p> <p>2) Jalur difabel;</p> <p>3) Kursi roda;</p> <p>4) Ruang tunggu;</p> <p>5) Toilet;</p> <p>6) Loket khusus;</p> <p>7) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <p>1) Ruang laktasi/nursery;</p> <p>2) Ruang ibadah;</p> <p>3) Arena bermain anak;</p> <p>4) Kantin;</p> <p>5) Sistem antrian online;</p> <p>6) Alat pemadam api ringan (APAR);</p> <p>7) Charging box;</p> <p>8) <i>Lift</i>;</p> <p>9) <i>E-kiosk</i>;</p> <p>10) <i>Banner</i></p> <p>11) Mesin fotokopi</p>

		e. Sarana <i>Front Office</i>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

		untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan mengikuti sistem OSS, e-sertifikasi.pom.go.id</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permohonan melalui E-Sertifikasi setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU</p> <p>b. Untuk Sarana produksi Mikro Kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluasi kelengkapan ➤ Penerimaan berkas lengkap dan evaluasi berkas dan sesuai ➤ Penerbitan Ijin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Kepala Balai Besar POM di Jakarta <p>c. Untuk sarana produksi pangan skala menengah:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluasi kelengkapan berkas ➤ Audit sarana secara <i>online/onsite</i> ➤ Evaluasi dokumen ➤ Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPTP) ➤ Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP ➤ Evaluasi TPTP dan sesuai ➤ Penerbitan surat (closed inspection) dan Izin Penerapan CPPOB ➤ Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan <p>d. Untuk sarana produksi pangan skala besar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluasi kelengkapan berkas ➤ Audit sarana secara <i>online/onsite</i>

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluasi dokumen ➤ Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPTP) ➤ Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP ➤ Evaluasi TPTP dan sesuai ➤ Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan Izin Penerapan CPPOB ➤ Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Kepala Badan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan :</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan Evaluasi berkas e-CPPOB (Cara Pembuatan Pangan Olahan yang Baik): 10 HK sejak dokumen diterima</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Izin penerapan CPPOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. : lapor.go.id Website</p>

		<p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR!</p> <p>Android/</p> <p>iOS</p> <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp 082211267771</p> <p>4) Surat : <u>ulpk_bbjomjkt@pom.go.id</u> elektronik <u>ulpk.bbjomjkt@gmail.com</u> / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <p>1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1</p> <p>3) Telepon : 08111454453</p> <p>4) Surat elektronik/ email: <u>sofiyani.anwar@pom.go.id</u></p>
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan</p>
----	-------------	--

	<p>Makanan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2014 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang</p>
--	--

		<p>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);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Pangan Olahan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; n. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM; o. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.02.1.2.01.22.63 Tanggal 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Loket layanan sertifikasi; <ol style="list-style-type: none"> 1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta 2) Loket layanan sertifikasi di Mall

		<p>Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) Layanan pertanyaan melalui None Sisi</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Parkiran; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket khusus; 7) Media cetak beraksara <i>braille</i>. <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang laktasi/nursery; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Sistem antrian online; 6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) <i>Lift</i>; 9) <i>E-kiosk</i>; 10) <i>Banner</i> 11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.

4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan