

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan 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 Pontianak Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak.
- Menimbang** : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215. Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357/);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15)
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita

- Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
7. 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);
 8. 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);
 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PONTIANAK**

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

- b. Pengujian Obat dan Makanan
- c. Penerbitan Surat Keterangan Impor
- d. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor
- e. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
- f. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
- g. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap

- 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 Pontianak
pada tanggal 20 Juni 2023**

=====
Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si, Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK

**LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Pemohon (khusus pelayanan pengaduan, pemohon mencantumkan NIK dan/atau NPWP dan/atau identitas lain yang masih berlaku)2. Identitas Produk3. Tujuan Permintaan Informasi / Pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon memberikan identitas diri dan mengajukan pengaduan dan permintaan informasi.2. Petugas menerima pengaduan atau permohonan informasi sesuai persyaratan.3. Petugas melakukan verifikasi data informasi/pengaduan. Jika data tidak lengkap dalam jangka waktu 10 Hari Kerja, maka layanan informasi/pengaduan diarsipkan.4. Petugas merumuskan jawaban atau informasi5. Petugas memberikan jawaban atas permintaan informasi atau tindak lanjut pengaduan, jika memerlukan rujukan, petugas melakukan rujukan ke unit terkait.6. Petugas menyampaikan informasi kepada Pemohon.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Informasi tersedia secara langsung atau melalui telepon, <i>email</i>, <i>WhatsApp Business</i>, dan media sosial dalam waktu 1 Hari Kerja</p> <p>2. Informasi memerlukan rujukan diselesaikan dalam jangka waktu 7 Hari Kerja, dan dapat diperpanjang hingga 5 Hari Kerja dengan pemberitahuan</p> <p>Jadwal Pelayanan Tatap Muka</p> <ul style="list-style-type: none"> o Senin – Kamis Pukul 08.00 – 16.30 WIB (tanpa istirahat) o Jumat Pukul 08.00 – 16.00 WIB (tanpa istirahat) <p>Di luar waktu pelayanan tatap muka, tetap menerima informasi dan pengaduan melalui <i>WhatsApp Business</i> Sistem Informasi dan Pengaduan Cepat Melayani Konsumen / SIMPATIK pada nomor 0822 5547 0600 dan <i>WhatsApp Business</i> Sertifikasi pada 0822 5547 0602</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0561) 572417 b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0600 dan 0822 5547 0602 d. Media sosial: <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak

		<ul style="list-style-type: none"> • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008 b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB) d. Kanal SP4N-Lapor! e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292) 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan

		Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet, Alat/Media Komunikasi dan Pustaka (<i>whatsapp business, email, telepon, media sosial, dll</i>)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal Diploma 3 (D3)2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan4. Mampu mengoperasikan komputer dengan program <i>MS. Office</i>, internet, alat komunikasi, dan media sosial
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Ketua Tim Informasi dan Komunikasi
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelayanan : 13 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, mudah, cepat dan gratis
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun berjalan.

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK

LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pembawa Sampel 2. Surat Permohonan Pengujian 3. Dokumen khusus untuk sampel barang bukti.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembawa sampel mengajukan surat permohonan pengujian sampel. 2. Petugas memeriksa sampel disertai kelengkapan dokumen 3. Pembawa sampel membayar biaya uji sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melampirkan NIK/NPWP Pemohon 4. Pemohon menyerahkan sampel dan bukti pembayaran ke petugas 5. Petugas mengirimkan sampel ke laboratorium untuk diuji 6. Petugas melakukan pengujian sesuai metode acuan dan membuat Laporan Hasil Uji. 7. Petugas menyerahkan Laporan Hasil Uji.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengujian sampel Obat dan NAPZA diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 17 Hari Kerja 2. Pengujian sampel Obat Tradisional / Suplemen Kesehatan diselesaikan dalam jangka waktu maksimal

	<p>17 Hari Kerja</p> <p>3. Pengujian sampel Kosmetik diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 17 Hari Kerja</p> <p>4. Pengujian sampel Pangan diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 17 Hari Kerja</p> <p>5. Pengujian sampel NAPZA</p> <ul style="list-style-type: none">a) Identifikasi ganja (reaksi warna, mikroskopi)b) Identifikasi methamfetamin (reaksi warna, spektrofotometri)c) Identifikasi MDMA (reaksi warna, spektrofotometri) <p>diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 1 Hari Kerja</p> <p>6. Pengujian sampel Etanol/Alkohol/Miras diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 7 Hari Kerja</p> <p>7. Pengujian Kualitatif Mikrobiologi diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 22 Hari Kerja</p> <p>8. Pengujian Kuantitatif Mikrobiologi diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 22 Hari Kerja</p> <p>9. Pengujian Koefisien Fenol diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 22 Hari Kerja</p> <p>10. Pengujian Biologi Molekuler diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 28 Hari Kerja</p> <p>Jadwal Pelayanan Tatap Muka</p> <ul style="list-style-type: none">o Senin – Kamis <p>Pukul 08.00 – 16.30 WIB</p>
--	--

		<p>Waktu Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB</p> <p>o Jumat</p> <p>Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> <p>Waktu Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB</p> <p>Tetap membuka pelayanan pada Hari Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional pada program Kawalan Pengujian Secara Tuntas 24 Jam (KAPUAS 24) untuk pengujian sampel NAPZA (barang bukti) melalui konfirmasi <i>WhatsApp Business</i> Layanan Pengujian pada nomor 0822 5547 0601</p>
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <p>a. Telepon : (0561) 572417</p> <p>b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id</p> <p>c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0601</p> <p>d. Media sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p>

		<p>a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008</p> <p>b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id</p> <p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</p> <p>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)</p>
2.	Sarana, Prasarana	Peralatan Laboratorium, Alat Tulis Kantor, Printer,

	dan/atau Fasilitas	Komputer, dan Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Penguji : Sesuai Standar Kompetensi Laboratorium Penerima sampel: 1. Pendidikan minimal Diploma 3 (D3) 2. Mampu mengoperasikan komputer dengan program <i>MS.Office</i>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh: 1. Kepala Bagian Tata Usaha 2. Ketua Tim Pengujian Sampel Pihak Ketiga
5.	Jumlah Pelaksana	1. Penerima Sampel : 4 Orang 2. Tim Teknis : 26 Orang 3. Kepala Bagian Tata Usaha : 1 Orang 4. Ketua Tim Pengujian Sampel Pihak Ketiga : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun berjalan.

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK

LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Administrasi2. Dokumen Teknis3. Dokumen lain yang diperlukan <p>(Terlampir persyaratan umum dan khusus sesuai dengan PerBPOM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan dan data dukung2. Petugas menerima permohonan dan data dukung3. Pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melampirkan NIK/NPWP Pemohon4. Petugas melakukan evaluasi/ pemeriksaan5. Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi/ pemeriksaan6. Petugas membuat rekomendasi

	7. Penerbitan SKI	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>6 jam (setelah dokumen diunggah lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id dan setelah melakukan pembayaran PNBPN)</p> <p>Pelayanan melalui <i>website</i> e-bpom.pom.go.id</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis Pukul 08.00 – 16.30 WIB (tanpa istirahat) • Jumat Pukul 08.00 – 16.00 WIB (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0561) 572417 b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0602 d. Media sosial : <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008 b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id

		<p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil 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 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan. 6. 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

		<p>Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal Diploma 3 (D3) 2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar 3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan penilaian SKI/SKE 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>MS.Office</i>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan : Ketua Tim Sertifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Berkas (administrator) : 1 Orang 2. Tim Teknis (evaluator) : 3 Orang 3. Ketua Tim Sertifikasi (penindaklanjut) : 1 Orang 4. Kepala BBPOM di Pontianak (perekomendasi) : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan

	Pelaksana	Masyarakat (SKM) pada tahun berjalan.
--	------------------	---------------------------------------

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK

LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Administrasi2. Dokumen Teknis3. Dokumen lain yang diperlukan <p>(Terlampir persyaratan umum dan khusus sesuai dengan PerBPOM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan permohonan dan data dukung2. Petugas menerima permohonan dan data dukung3. Pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melampirkan NIK/NPWP Pemohon4. Petugas melakukan evaluasi/ pemeriksaan5. Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi/ pemeriksaan6. Petugas membuat rekomendasi

	7. Penerbitan SKE	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>2 Hari Kerja (setelah dokumen diunggah lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id setelah melakukan pembayaran PNBSP)</p> <p>Pelayanan melalui <i>website</i> e-bpom.pom.go.id</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis Pukul 08.00 – 16.30 WIB (tanpa istirahat) • Jumat Pukul 08.00 – 16.00 WIB (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (0561) 572417 b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0602 d. Media sosial : <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008 b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id

		<p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil 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 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan. 6. 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

		<p>Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal Diploma 3 (D3) 2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar 3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan penilaian 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>MS.Office</i>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan : Ketua Tim Sertifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Berkas (administrator) : 1 Orang 2. Tim Teknis (evaluator) : 3 Orang 3. Ketua Tim Sertifikasi (penindaklanjut) : 1 Orang 4. Kepala BBPOM di Pontianak (perekomendasi): 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan

	Masyarakat (SKM) pada tahun berjalan.
--	---------------------------------------

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI
BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PONTIANAK

**LAYANAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN
OLAHAN YANG BAIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB diajukan oleh Produsen secara daring melalui laman resmi pelayanan publik BPOM)2. Dokumen Administrasi (Terlampir Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan PB UMKU melalui oss.go.id2. Pendaftaran akun perusahaan melalui e-sertifikasi.pom.go.id.3. Pengajuan Permohonan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB.4. Penilaian oleh Petugas BPOM
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran akun 3 hari kerja2. Penilaian 20 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>3. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <p>a. Telepon : (0561) 572417</p> <p>b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id</p> <p>c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0602</p> <p>d. Media sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>4. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p> <p>a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008</p> <p>b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id</p> <p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun</p>

		<p>2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal Sarjana (S1).</p> <p>2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang</p>

		baik dan benar. 3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan penilaian 4. Mampu mengoperasikan komputer program MS.Office
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan : Ketua Tim Sertifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	1. Penerima Permohonan (ketua tim) : 1 Orang 2. Tim Teknis (evaluator) : 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Pelaku Usaha (IKEPU) pada tahun berjalan.

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI
BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PONTIANAK

LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Entry data secara daring2. Dokumen Pendukung (Terlampir Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan PB UMKU melalui oss.go.id2. Entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id3. Evaluasi oleh petugas BPOM4. Pemeriksaan Sarana
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran akun 5 hari kerja2. Evaluasi dokumen 15 hari kerja3. Pemeriksaan 20 hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar4. Evaluasi CAPA 20 hari sejak dokumen diterima5. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat CDOB dalam jangka waktu paling lama 14 hari terhitung sejak hasil Pemeriksaan
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <p>a. Telepon : (0561) 572417</p> <p>b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id</p> <p>c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0602</p> <p>d. Media sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p> <p>a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008</p> <p>b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id</p> <p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p>

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal Sarjana (S1).</p> <p>2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar.</p> <p>3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan penilaian</p> <p>4. Mampu mengoperasikan komputer program MS.Office</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan :

		Ketua Tim Sertifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	1. Penerima Surat Delegasi (ketua tim) : 1 Orang 2. Tim Teknis (auditor dan evaluator) : 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Pelaku Usaha (IKEPU) pada tahun berjalan

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PONTIANAK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20A.20A4.06.23.125
TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI
BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PONTIANAK

**LAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA
PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Dokumen Administrasi (Terlampir Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan PB UMKU melalui oss.go.id 2. Pendaftaran akun perusahaan melalui e-sertifikasi.pom.go.id 3. Pengajuan Permohonan Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Penerapan CPOTB secara Bertahap 4. Penilaian oleh Petugas BPOM
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran akun 5 hari kerja. 2. Evaluasi dokumen 15 hari kerja. 3. Pemeriksaan 20 hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 4. Evaluasi CAPA 20 hari sejak dokumen diterima. 5. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat CDOB dalam jangka waktu paling lama 14 hari terhitung sejak hasil Pemeriksaan
4.	Biaya/Tarif	Sesuai 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.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>5. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui</p> <p>a. Telepon : (0561) 572417</p> <p>b. <i>Email</i> : bpom_pontianak@pom.go.id</p> <p>c. <i>WhatsApp Business</i> : 0822 5547 0602</p> <p>d. Media sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram : bpom.pontianak • Facebook : Balai Besar POM di Pontianak • Twitter : @BPOMPontianak <p>6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan pada</p> <p>a. Halo Pak Long : 0853 8768 0008</p> <p>b. Sile Cerite dan rb.pom.go.id</p> <p>c. Jumpe Pak Long (Kamis : 07.30 – 09.00 WIB)</p> <p>d. Kanal SP4N-Lapor!</p> <p>e. Tolong Ingatkan Petugas (TIPs): bit.ly/TIPSBPOM</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p>

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor, Printer, Komputer, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal Sarjana (S1).</p> <p>2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar.</p> <p>3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan penilaian</p> <p>4. Mampu mengoperasikan komputer program MS.Office</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan :

		Ketua Tim Sertifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	1. Penerima Permohonan (ketua tim) : 1 Orang 2. Tim Teknis (evaluator) : 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan yang terjamin kerahasiaannya, bebas KKN dan pungutan liar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Pelaku Usaha (IKEPU) pada tahun berjalan.

Kepala Balai Besar POM di Pontianak,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt