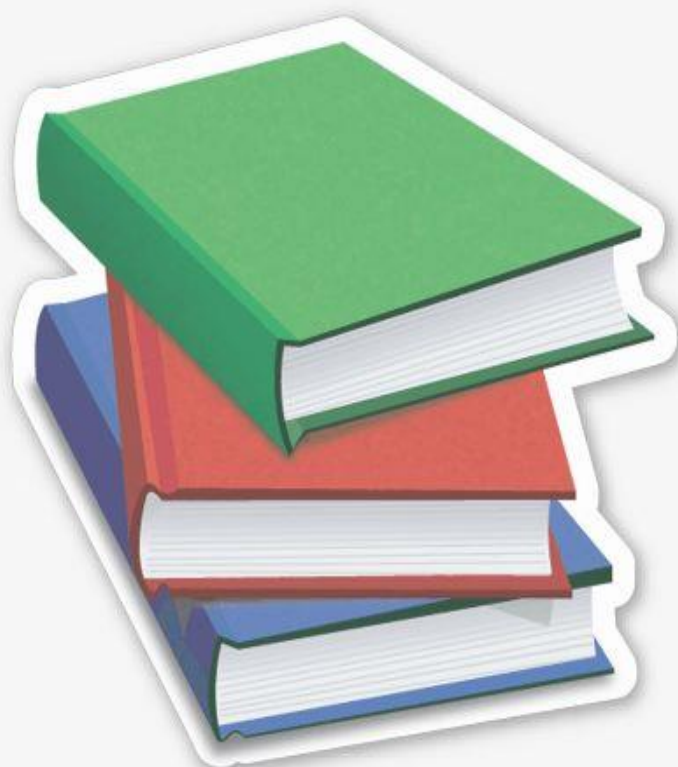




Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu Tahun 2023

NOMOR : HK.02.02.7A.7A5.04.23.73

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga revisi standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu Tahun 2023 dapat terselesaikan dengan baik. Standar Pelayanan Publik ini merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai POM di Bengkulu dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya revisi Standar Pelayanan Balai POM di Bengkulu Tahun 2023 ini. Kami harapkan Standar Pelayanan Publik ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Bengkulu.

Kepala Balai POM di Bengkulu



Yogi Abasc Mataram, S.Si. Apt

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

NOMOR: HK.02.02.7A.7A4.04.23.73 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI BENGKULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka membangun Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu dibentuk Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- b. Bahwa berdasarkan kebutuhan standar pelayanan publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat dan hasil reviu melalui Forum Konsultasi Publik perlu dilakukan pembaruan Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana diatas perlu menetapkan revisi Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan.....

6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Kimia Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;

18. Peraturan.....

18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan POM Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
24. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
25. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
26. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
27. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
28. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.08.22.45 Tahun 2022 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
29. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.09.22.50 Tahun 2022 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
30. Keputusan Kepala Balai POM di Bengkulu Nomor HM.11.02.7A.7A5.03.23.49 Tahun 2023 tentang Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI BENGKULU
- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagaimana terlampir;
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila diperlukan dilakukan perubahan;

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

NIP. 19810124 200912 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
SURAT KEPUTUSAN	ii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	1
C. Ruang Lingkup	2
D. Dasar Hukum	2
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN	5
A. Pelaksanaan Pelayanan	5
B. Jenis Pelayanan	6
C. Jadwal Pelayanan	6
D. Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka	7
E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	7
F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	8
G. Maklumat Pelayanan	8
H. Pengawasan Internal	8
I. Jaminan Pelayanan	8
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pemohon Pelayanan	9
K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan	9
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT	11
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat	11
B. Pengelolaan Pengaduan	11
BAB. IV PENUTUP	12
A. Monitoring	12
B. Evaluasi	12
C. Indikator Evaluasi	13
Lampiran I	14
Maklumat Pelayanan	14
Lampiran II Standar Pelayanan Sertifikasi CDOB	15
A. Definisi/Pengertian Umum	15
B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (<i>Service Delivery</i>)	15
C. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (<i>Manufacturing</i>)	18
Lampiran III Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB	22

A.	Definisi/Pengertian Umum	22
B.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB (<i>Service Delivery</i>)	22
C.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB (<i>Manufacturing</i>)	24

Lampiran IV Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan
Aspek CPKB 29

A.	Definisi/Pengertian Umum	29
B.	Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (<i>Service Delivery</i>)	29
C.	Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (<i>Manufacturing</i>)	31

Lampiran V Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon
Notifikasi Kosmetik 36

A.	Definisi/Pengertian Umum	36
B.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik (<i>Service Delivery</i>)	36
C.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik (<i>Manufacturing</i>)	38

Lampiran VI Standar Pelayanan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB 43

A.	Definisi/Pengertian Umum	43
B.	Sertifikasi IP CPPOB (<i>Service Delivery</i>)	45
C.	Sertifikasi IP CPPOB (<i>Manufacturing</i>)	38

Lampiran VII Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan 50

A.	Definisi/Pengertian Umum	50
B.	Pengujian Obat dan Makanan (<i>Service Delivery</i>)	51
C.	Pengujian Obat dan Makanan (<i>Manufacturing</i>)	53

Lampiran VII Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan Obat dan
Makanan 58

A.	Definisi/Pengertian Umum	58
B.	Layanan Informasi dan Pengaduan (<i>Service Delivery</i>)	58
C.	Layanan Informasi dan Pengaduan (<i>Manufacturing</i>)	60

Biaya dan Waktu Layanan Pengujian	66
-----------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan di masa new normal pandemi Covid-19 serta hasil revidi Tim Penilai Intern Reformasi Birokrasi Badan POM, maka perlu dilakukan revidi Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan publik pada BPOM di Bengkulu dengan penerapan protokol kesehatan ketat dan penyesuaian dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan serta adanya inovasi pelayanan public dari BPOM di Bengkulu.

BPOM di Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara komunikasi publik serta Pengaduan Masyarakat dan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan revidi Standar Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BPOM di Bengkulu
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan

- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BPOM di Bengkulu sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- BPOM di Bengkulu mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu, meliputi:

- Penyelenggaraan:
 - a. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 - b. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
 - c. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - d. Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
 - e. Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui Inovasi PERCAYA JUARA (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera).
 - f. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan melalui Inovasi Suling Bambu *One Day Service* (ODS) untuk sampel Ganja, Shabu-Shabu, dan Tembakau Gorila.
 - g. Pelayanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi *Home Care* OBAMA.
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

4. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Kimia Dalam Pangan Olahan;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemarkan Mikroba dalam Pangan Olahan;

- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
- 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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022;
- Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
- Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.08.22.45 Tahun 2022 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.09.22.50 Tahun 2022 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- Keputusan Kepala Balai POM di Bengkulu Nomor HM.11.02.7A.7A5.03.23.49 Tahun 2023 tentang Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu;

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan di:

1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29

Kota Bengkulu

- Nomor Telepon : 0736-53990/53993/53989
- Fax : 073653988/53993/53989
- Email : bpom_bengkulu@pom.go.id
- Subsite : <https://bengkulu.pom.go.id/>
- Whatsapp : 0811 7389 062
- Twitter : @bpombengkulu
- Instagram : [bpom.bengkulu](https://www.instagram.com/bpom.bengkulu)
- Facebook : Balai POM di Bengkulu
- Youtube : Balai POM di Bengkulu
- Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- HaloBPOM : 1500533
- Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):
 - HP: 0811-7316-570
 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com
 - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU
 - Kotak pengaduan “Adumas”
- Kota Saran elektronik : <https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU>

2. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

- Nomor Telepon Kantor : 083809472006
- Nomor Telepon Petugas : 0857-5808-5028/0813-6767-0404/
0823-1746-0609)

3. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

- Nomor Telepon Kantor : -
- Nomor Telepon Petugas : 0857-5808-5028/0813-6767-0404/
0823-1746-0609)

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BPOM di Bengkulu :

1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29
Kota Bengkulu :
 - a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 - b. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
 - c. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - d. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
 - e. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui Inovasi PERCAYA JUARA (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera).
 - f. Pengujian Obat dan Makanan melalui Inovasi Suling Bambu One Day Service (ODS) untuk sampel Ganja, Shabu-Shabu, dan Tembakau Gorila.
 - g. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
2. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu
 - a. Pengujian Obat dan Makanan (menggunakan teskit Bahan Berbahaya Borak, Formalin dan Rhodamin B)
 - b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
3. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah
 - a. Pengujian Obat dan Makanan (menggunakan teskit Bahan Berbahaya Borak, Formalin dan Rhodamin B)
 - b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.

C. Jadwal Pelayanan

1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29
Kota Bengkulu
Tatap Muka
 - a. Senin-Kamis
Jam layanan : pukul 08.00 - 16.30
 - b. Jumat
Jam layanan : pukul 08.00 - 16.00
 - c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait,

- pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll), pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.
- 2. Mall Pelayanan Publik di Kota Bengkulu
 - a. Senin-Kamis
Jam layanan : pukul 07.30 - 16.00
 - b. Jumat
Jam layanan : pukul 07.30 - 16.30
 - 3. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah
 - a. Senin-Kamis
Jam layanan : pukul 07.30 - 16.00
 - b. Jumat
Jam layanan : pukul 07.30 - 16.30

D. Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	Senin	Mengenakan pakaian berwarna biru <i>navy</i> , dan rok/celana berbahan kain berwarna gelap
2.	Selasa	Mengenakan pakaian berwarna cokelat khaki dan rok/celana berbahan kain berwarna cokelat muda
3.	Rabu	Mengenakan pakaian berwarna putih dan rok/celana berbahan kain berwarna cokelat khaki
4.	Kamis	Mengenakan Pakaian Adat / Batik Nusantara
5.	Jumat	Mengenakan Pakaian Batik Nusantara / Batik BPOM
6.	Sabtu/Minggu	Pakaian bebas pantas

Keterangan:
Petugas mengenakan seragam sesuai ketentuan di atas ditambah pin 5 S.

E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

- Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :
- 1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu
 - a. Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan : 1 orang
 - b. Petugas penerima sampel Pihak ke-III : 1 orang
 - c. Petugas pengujian sampel : 34 orang
 - 2. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : 1 orang

4. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah
- Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : 1 orang

F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

- 1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / Service Excellent
- 2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
- 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
- 4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BPOM di Bengkulu.

H. Pengawasan Internal

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

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1.	Jenis pelayanan	:	jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.
2.	Waktu penyelesaian	:	Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
3.	Biaya/tarif	:	Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus

			dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali
4.	Produk layanan	:	Produk layanan di Balai POM Bengkulu yang telah ditetapkan berupa : - Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) : - Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) - Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) - Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika - Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui Inovasi PERCAYA JUARA (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera). - Pengujian Obat dan Makanan melalui Inovasi Suling Bambu One Day Service (ODS) untuk sampel Ganja, Shabu-Shabu, dan Tembakau Gorila, berupa Sertifikat Hasil Uji. - Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA berupa Informasi atau tindak lanjut baik secara lisan maupun tertulis langsung maupun tidak langsung.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pemohon Pelayanan

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

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

- Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), *front office* dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker)
- Ruang Pengaduan khusus tatap muka
- Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.
- Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille
- Area bermain anak
- Ruang Laktasi
- Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);

8. Kotak Saran
9. Komputer dengan printer dan fotokopi.
10. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat
11. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel
12. Jalur Khusus Difabel
13. Kursi Roda
14. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
15. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan
16. Wifi
17. Charging Station
18. Referensi
19. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
20. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)
21. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
22. Kantin Kejujuran (produk UMKM)

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui:

Tatap muka langsung	:	Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.
Nomor Telepon	:	0736-53990/53993/53989
Fax	:	073653988/53993/53989
Email	:	bpom_bengkulu@pom.go.id
Subsite	:	https://bengkulu.pom.go.id/
Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan	:	0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)
Twitter	:	@bpombengkulu
Instagram	:	bpom.bengkulu
Facebook	:	Balai POM di Bengkulu
Youtube	:	Balai POM di Bengkulu
HaloBPOM	:	1500533
Aplikasi	:	Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pngaduan Online Rakyat (LAPOR)
Pelayanan ADUMAS	:	Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas”
Kotak Saran elektronik	:	https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU

B. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Menerima dan meneliti seluruh data pengaduan yang masuk ke BPOM di Bengkulu baik secara lisan dan tertulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Melakukan penginputan data pengaduan dengan menggunakan aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL) .
3. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan oleh pimpinan
4. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan oleh substansi terkait
5. Menginformasikan hasil tindaklanjut kepada pelapor atau pengguna layanan baik secara lisan dan tertulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Mempublikasikan rekapitulasi pengaduan pada subsite bengkulu.pom.go.id

BAB. IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan BPOM di Bengkulu ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

BPOM di Bengkulu sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan ISO 17025: 2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di BPOM di Bengkulu melalui:

A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
3. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Pemberian *Reward* untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;
5. Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;

6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survei Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan
5. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik

Lampiran I Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Bengkulu Nomor HK.01.02.7A.7A4.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
Tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

MAKLUMAT PELAYANAN BALAI POM DI BENGKULU



MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

NOMOR : HK.02.02.7A.7A4.04.23.74

Dengan ini kami Balai POM di Bengkulu menyatakan:

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

Yang membuat pernyataan
Kepala Balai POM di Bengkulu



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

NPK. 70210124 200912 1 002

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Pemohon adalah Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
3. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF atau PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.
4. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
5. Hari adalah hari kerja.

B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Izin PBF / Sertifikat distribusi b. SIPA Apoteker penanggungjawab c. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat d. Daftar kategori produk yang didistribusikan; e. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat f. Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan g. Kebijakan mutu dan daftar SOP h. Surat Pernyataan pimpinan tidak terlibat pidana i. Izin khusus penyalur narkotika (bila menyalurkan) j. Hasil evaluasi CAPA inspeksi terakhir dan dinyatakan <i>close</i> (bila pengajuan resertifikasi atau perpanjangan sertifikat)

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon membuat akun di aplikasi <i>esertifikasi CDOB</i> (https://sertifikasicdob.pom.go.id) b. Mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan c. Badan POM (pusat) akan mengevaluasi dokumen : - o Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) - o Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melengkapi perbaikan d. PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan. e. Setelah PBF melunasi SPB, Badan POM akan mengevaluasi kelengkapan dan keabsahan pembayaran. Dalam hal dinyatakan sesuai, Badan POM akan menerbitkan Surat Delegasi sertifikasi ke Balai POM di Bengkulu untuk melakukan sertifikasi ke sarana PBF pemohon: - o Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB - o Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, Balai POM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan <i>Corrective Action Preventive Action (CAPA)</i> bagi PBF f. PBF menyampaikan CAPA melalui aplikasi dengan timeline 2 x 40 Hari Kerja. g. Balai POM mengevaluasi CAPA PBF melalui aplikasi h. Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan diteruskan ke supervisor pusat (Badan POM) untuk selanjutnya diterbitkan Sertifikat CDOB i. Sertifikat CDOB berupa dokumen digital dengan tanda tangan elektronik. Dokumen dapat diunduh pada akun PBF di aplikasi <i>esertifikasi CDOB</i>. Cara Pembuatan Akun / Registrasi di website sertifikasi CDOB : a. Lakukan registrasi di sertifikasicdob.pom.go.id pada menu registrasi dan pilih [PBF] b. Input Nomor Induk Berusaha (NIB), data akan tertarik dari OSS Otomatis
---	--	---

		c. Lengkapi isian data lainnya hingga lengkap d. Unggah dokumen NIB, Izin Usaha dan Izin Lokasi dalam 1 (satu) file. e. Tekan kirim untuk mengirimkan data ke BPOM f. Verifikasi akun oleh BPOM akan dilakukan maksimal 5 HK g. BPOM akan memverifikasi registrasi akun. Hasil dari verifikasi tersebut akan disampaikan melalui email sesuai yang didaftarkan. Notifikasi disetujui atau tidak akan disampaikan melalui email sesuai yang didaftarkan. h. Jika disetujui, dapat melakukan Login akun sesuai email notifikasi Jika terdapat permasalahan seperti lupa <i>username</i>, dapat menanyakan kepada admin melalui <i>live chat</i> sertifikasicdob.pom.go.id pada jam kerja. Jika lupa <i>password</i>, silahkan menekan lupa <i>password</i> pada menu <i>login</i>. Informasi <i>reset password</i> akan terkirim ke <i>email</i> yang terdaftar. <pre>graph TD; A[Pengajuan Sertifikasi CDOB oleh PBF pemohon] --> B[Verifikasi dokumen permohonan (Badan POM)]; B --> C[Pembayaran PNBP oleh pemohon]; C --> D[Pemeriksaan oleh Balai POM]; D --> E[Penerbitan Sertifikat CDOB]; D --> F[Penyusunan CAPA oleh PBF (2 x 40 HK)]; D --> G[Evaluasi CAPA oleh Balai POM]; D --> H[Pengiriman Rekomendasi CDOB ke Badan POM]; F --> G; G --> I[Hasil CAPA close];</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pembayaran PNBP oleh pemohon : 7 hari b. Pelaksanaan inspeksi sertifikasi di PBF pemohon sejak terbit Surat delegasi sertifikasi dari Badan POM : 14 HK c. Penyelesaian CAPA oleh PBF : 2 x 40 HK d. Evaluasi CAPA oleh Balai POM : 12 HK
4	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah 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	Sertifikat CDOB

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: - Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. - Telepon : 0736-5390/53993/53989 - Fax : 0736-53988/53993/53989 - Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) - Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpanan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” - Email : bpom_bengkulu@pom.go.id - Facebook : Balai POM di Bengkulu - Instagram : @bpom.bengkulu - Twitter : @bpombengkulu - Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU - Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878- 6414-8580 - Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) - Halo BPOM 1500533
---	--	--

C. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan - Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan - Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan - Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Badan

		Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022); f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; g. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i> b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan

		c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap a. Front Office : 1 orang b. Sertifikasi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;

		b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survey Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

NIP. 19812124 200912 1 002

Lampiran III

Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor HK.02.02.7A.7A5.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

**STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN
OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP**

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak;
3. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan;
4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
5. Izin UKOT atau UMOT adalah izin yang diterbitkan oleh instansi berwenang untuk UKOT atau UMOT dalam melakukan produksi, pengembangan produk dan sarana produksi dan/atau riset;
6. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
7. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
8. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro dan Usaha Kecil di bidang obat tradisional.
9. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
10. Hari adalah hari kerja.

B. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan b. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB c. Surat Pemohonan (sesuai format) d. Surat Pernyataan (Sesuai Format)

		e. Denah Tata Ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB f. Dokumen Mutu (Dokumen Perubahan atau Rencana Perubahan administratif g. Dokumen sesuai dengan persyaratan perundang - undangan yang berlaku
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) Sertifikasi CPOTB Bertahap melalui OSS RBA b. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi. c. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT BPOM di Bengkulu d. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan Keterangan: * Diperuntukkan untuk IOT dan IBA ** Diperuntukkan untuk UKOT dan UMKOT
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. 3 (tiga) hari kerja untuk pendaftaran akun e-sertifikasi dari Badan POM b. 55 (lima puluh lima) hari kerja untuk pemeriksaan dan penilaian oleh BPOM di Bengkulu
4	Biaya/Tarif	a. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB Secara Bertahap dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah) b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah 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	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB Secara Bertahap
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: - Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. - Telepon : 0736-5390/53993/53989 - Fax : 0736-53988/53993/53989 - Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) - Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” - Email : bpom_bengkulu@pom.go.id - Facebook : Balai POM di Bengkulu - Instagram : @bpom.bengkulu - Twitter : @bpombengkulu - Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU - Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 - Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) - Halo BPOM 1500533

C. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan - Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang

		Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. PerBPOM Nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik f. Peraturan BPOM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional. g. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah h. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022; j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i>. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi.

		j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i> (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i> b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap a. <i>Front Office</i> : 1 orang b. Sertifikasi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

		c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian <i>Reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;

		5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di: Bengkulu
 Pada tanggal 17 April 2023
 Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.
 NIK. 19310124 200912 1 002

Lampiran IV

Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor HK.02.02.7A.7A5.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

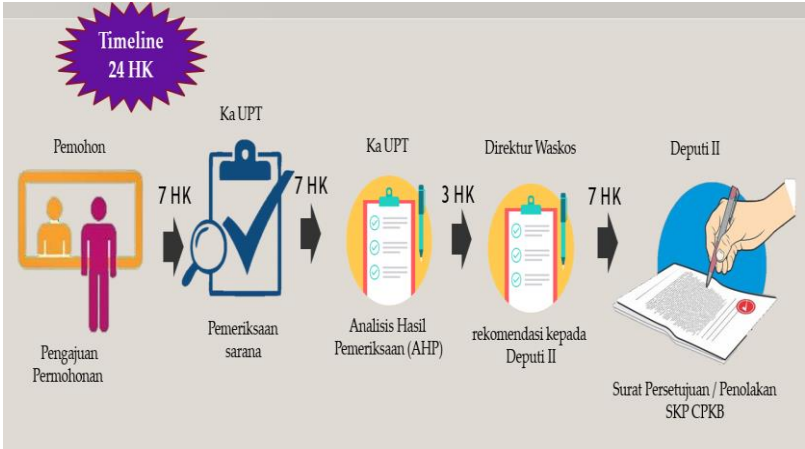
**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SERTIFIKAT
PEMENUHAN ASPEK CPKB (CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK)**

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (Cara Produksi Kosmetik yang Baik) adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
5. Pemohon adalah industri kosmetika Golongan B yang berada di wilayah indonesia telah memenuhi persyaratan.
6. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
7. Hari adalah hari kerja.

B. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan b. Surat Pemohonan (sesuai format) c. Izin Usaha d. Penanggungjawab Teknis sesuai persyaratan e. Surat Persetujuan Denah Bangunan f. Dokumen mutu terkait pengadaan dan pendistribusian kosmetika

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi. b. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT BPOM di Bengkulu c. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana  The diagram is a horizontal timeline titled 'Timeline 24 HK'. It shows the following steps: 1. 'Pemohon' (Applicant) represented by an icon of a person. 2. 'Pengajuan Permohonan' (Application Submission) with a magnifying glass icon. 3. 'Pemeriksaan sarana' (Facility Inspection) with a clipboard icon. 4. 'Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP)' (Analysis of Inspection Results) with a clipboard icon. 5. 'rekomendasi kepada Deputi II' (Recommendation to Deputy II) with a clipboard icon. 6. 'Surat Persetujuan / Penolakan SKP CPKB' (Approval/Rejection Letter) with a hand holding a pen icon. Time intervals are marked: 7 HK between steps 1-2, 7 HK between 2-3, 3 HK between 3-4, and 7 HK between 4-5. Labels 'Ka UPT' and 'Direktur Waskos' are also present above the timeline.
3	Jangka Waktu Pelayanan	17 (tujuh belas) hari kerja untuk pemeriksaan dan penilaian oleh BPOM di Bengkulu
4	Biaya/Tarif	a. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah) b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah 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	Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Telepon : 0736-5390/53993/53989 c. Fax : 0736-53988/53993/53989 d. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan:

		0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) e. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” f. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id g. Facebook : Balai POM di Bengkulu h. Instagram : @bpom.bengkulu i. Twitter : @bpombengkulu j. Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU k. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
--	--	---

C. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; f. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah g. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan

		h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022; i. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i>. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

		o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / Service Excellent b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat danMakanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap a. Front Office : 1 orang b. Sertifikasi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis

		Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan

		setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.
NIP. 19840124 200912 1 002

Lampiran V
Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor HK.02.02.7A.7A5.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

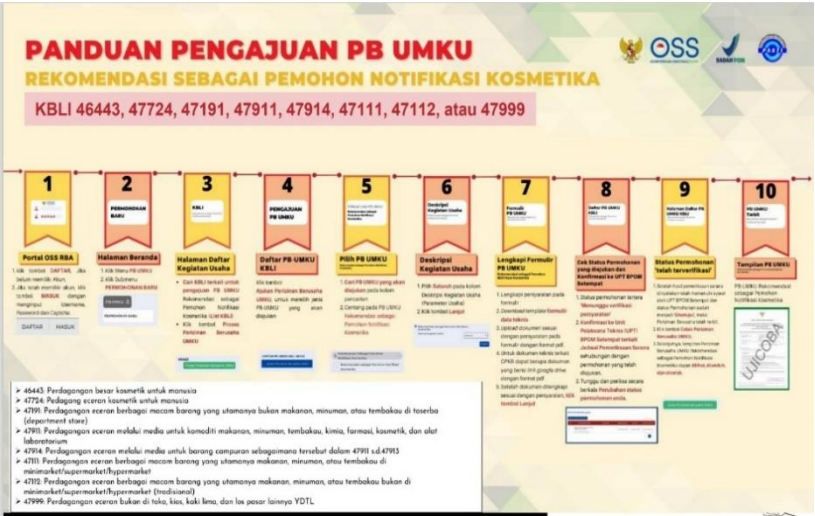
**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON
NOTIFIKASI KOSMETIKA**

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia
3. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
5. Pemohon adalah importir atau usaha perorangan/ badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah indonesia telah memenuhi persyaratan.
6. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
7. Hari adalah hari kerja.

B. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan b. Surat Pemohonan (sesuai format) c. Surat Pernyataan pimpinan/ direktur perusahaan tidak terlibat dalam tindak pidana di Bidang Kosmetika (Sesuai Format) d. Penanggungjawab Teknis sesuai persyaratan e. Dokumen mutu terkait pengadaan dan pendistribusian kosmetika

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) Rekomendasi Pemohon Notifikasi melalui OSS RBA b. Pemohon mengupload persyaratan ke OSS dan mengirimkan ke UPT BPOM di Bengkulu c. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan
		
3	Jangka Waktu Pelayanan	32 (Tiga Puluh Dua) hari kerja untuk pemeriksaan dan penilaian oleh BPOM di Bengkulu
4	Biaya/Tarif	a. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah) b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah 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	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Telepon : 0736-5390/53993/53989 c. Fax : 0736-53988/53993/53989

		d. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) e. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” f. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id g. Facebook : Balai POM di Bengkulu h. Instagram : @bpom.bengkulu i. Twitter : @bpombengkulu j. Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU k. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
--	--	--

C. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; f. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan

		Makanan di Daerah g. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022; i. Keputusan Kepala Badan POM RI No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi. j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat

		k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / Service Excellent b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat danMakanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap a. Front Office : 1 orang b. Sertifikasi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

		c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

		4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditandatangani di: Bengkulu
 Pada tanggal : 17 April 2023
 Kepala Balai POM di Bengkulu,

 M. Agus Mataram, S.Si., Apt.
 NIP. 19810124 200912 1 002

**STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI
PANGAN OLAHAN YANG BAIK (IP CPPOB)**

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
3. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baiksendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
4. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di bidang pangan olahan.
5. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
6. Hari adalah hari kerja.

B. Sertifikasi IP CPPOB (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan b. Peta lokasi sarana produksi c. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi d. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi e. Deskripsi pangan olahan termasuk komposisi bahan baku, bahan tambahan pangan dan penolong yang digunakan

		f. Alur proses produksi beserta penjelasannya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) IP CPPOB lewat OSS b. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi. c. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT (Unit Pelaksana Teknis) BPOM di Bengkulu d. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan TAHAPAN PENGAJUAN IZIN PENERAPAN CPPOB <pre>graph LR subgraph "Sistem OSS https://oss.go.id" NIB[Membuat NIB] --> PBUMKU[Menggajukan PB-UMKU CPPOB] PBUMKU --> MIZIN[Mencetak Izin Penerapan CPPOB] NIB --> MIZIN end subgraph "Sistem E-sertifikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id" DS[Melengkapi Data Sarana] --> MIZIN_E[Menggajukan Izin Penerapan CPPOB] MIZIN_E --> ED[Evaluasi Dokumen] ED --> PerBPOM[PerBPOM 22/2021] PerBPOM --> MIZIN end NIB --> DS DS --> MIZIN_E MIZIN_E --> ED ED --> PerBPOM PerBPOM --> MIZIN MIZIN --> MIZIN_E MIZIN_E --> MIZIN</pre> Badan POM
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. 3 (tiga) hari kerja untuk permohonan akun e-sertifikasi dari Badan POM b. 20 (dua puluh) hari kerja untuk penilaian oleh BPOM di Bengkulu
4	Biaya/Tarif	a. Visitasi dan pendampingan BPOM di Bengkulu tidak dipungut biaya (gratis) b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah 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	Sertifikat IP CPPOB
6	Penanganan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

pengaduan, saran, dan masukan	a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Telepon : 0736-5390/53993/53989 c. Fax : 0736-53988/53993/53989 d. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) e. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” f. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id g. Facebook : Balai POM di Bengkulu h. Instagram : @bpom.bengkulu i. Twitter : @bpombengkulu j. Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU k. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
-------------------------------	--

C. Sertifikat IP CPPOB (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan c. Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. Perka BPOM no 22 tahun 2021 tentang penerbitan IP CPPOB f. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan

		g. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan h. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah i. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022); k. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i> dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir

		husus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i> b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat danMakanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi IP CPPOB a. <i>Front Office</i> : 1 orang b. Sertifikasi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32

		Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;

		6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survey Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abas Mataram, S.Si., Apt.

NID. 15810124 200912 1 002

Lampiran VII

Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor HK.02.02.7A.7A5.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

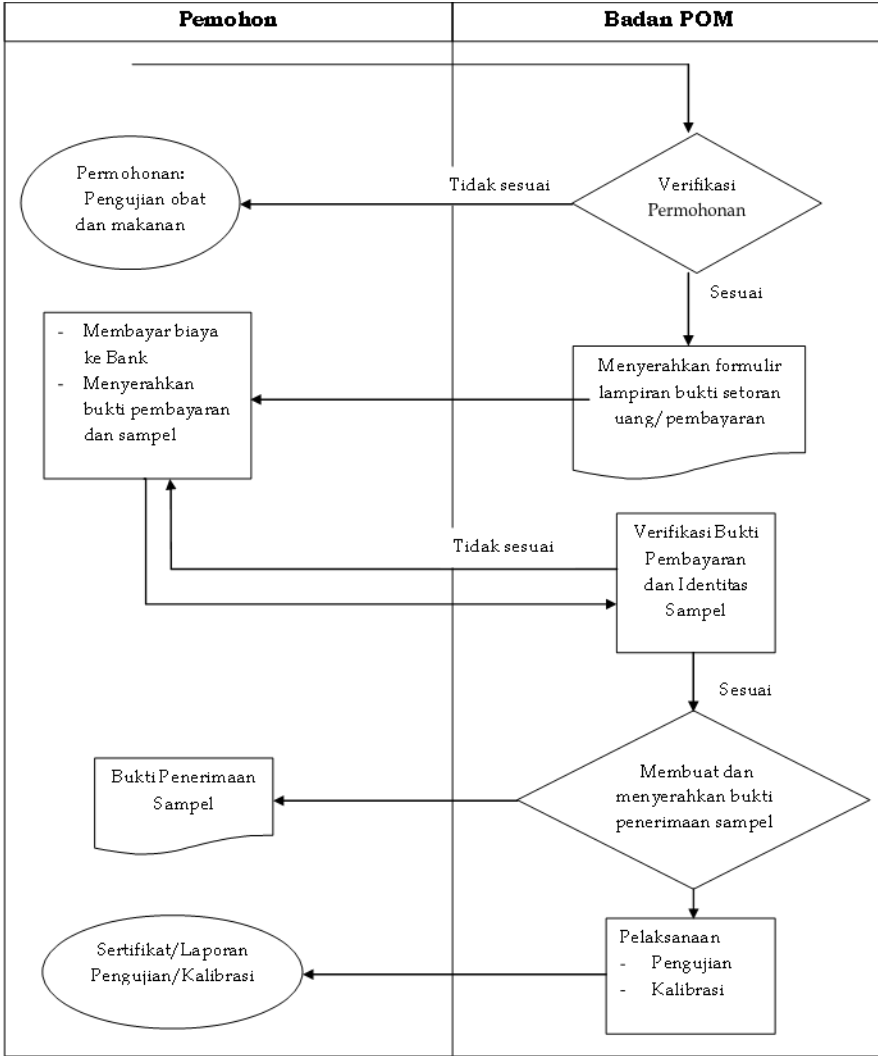
STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BENGKULU

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
2. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
3. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian Kualitatif Cemarkan Mikrobiologi adalah pengujian cemarkan mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
10. Pengujian Kuantitatif Cemarkan Mikrobiologi adalah Pengujian cemarkan mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume.
11. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
12. Hari adalah hari kerja.

B. Pengujian Obat dan Makanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang: 1) Nama pengirim sampel 2) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3) Data dan identitas contoh a) Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu Daluarsa; b) Kemasan Asli; c) Komposisi; d) Jumlah Contoh; e) Parameter yang diuji
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian. b. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. c. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online). d. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji. e. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi e-tracking untuk mengetahui posisi sampel uji f. Petugas menyerahkan Sertifikat/Laporan Pengujian kepada pemohon melalui pengambilan langsung hasil pengujian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

		atau pengiriman hasil pengujian melalui jasa ekspedisi di alamat pemohon yang tertera pada surat pengantar dengan biaya pengiriman hasil pengujian sebesar Nol Rupiah. g. Pemberitahuan melalui telepon apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan. 
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 19 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya).
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.

		b. Telepon : 0736-5390/53993/53989 c. Fax : 0736-53988/53993/53989 d. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) e. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” f. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id g. Facebook : Balai POM di Bengkulu h. Instagram : @bpom.bengkulu i. Twitter : @bpombengkulu j. Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU k. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
--	--	--

C. Pengujian Obat dan Makanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan

		Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Logam Berat Dalam Pangan Olahahan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Kimia dalam Pangan Olahahan; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemarkan Mikroba dalam Pangan Olahahan; m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; o. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; p. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatahan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2	Sarana dan Prasarana	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan

	dan/atau fasilitas	Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i> (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i> b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal

		dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Layanan Pengujian Obat dan Makanan a. <i>Front Office</i> (Penerima Sampel): 1 orang b. Pengujian : 34 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam

		setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai <i>Reward</i> setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yus. Abaso Mataram, S.Si., Apt.

NIP. 19810124 200912 1 002

Lampiran VIII
Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu
Nomor HK.02.02.7A.7A5.04.23.73 tanggal 17 April 2023,
tentang Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu

STANDAR PELAYANAN
INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BENGKULU

A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan olehh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan Balai/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan
4. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
5. Hari adalah hari kerja.

B. Layanan Informasi dan Pengaduan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor elepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenalan untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem,	a. Pelanggan meminta informasi /melakukan pengaduan

	Mekanisme, dan Prosedur	melalui sarana telepon, SMS/WA,Email/Website, tatap muka, Media sosial, Aplikasi HaloBPOM,Surat, faximili b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili] --> B[Melengkapi Data] B --> D[Memperoleh Informasi] end subgraph BPOM C[Menerima Pengaduan/Permintaan Informasi sesuai persyaratan] --> E{Klarifikasi Data} E -- "Tidak Lengkap" --> B E -- "Lengkap" --> F{Perumusan Jawaban/Informasi} F -- "Memerlukan Rujukan" --> G[Rujukan ke Unit Terkait] G -- "Jawaban rujukan" --> F F -- "Informasi tersedia" --> H[Memberikan hasil informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili] H --> D end </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi - Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Website, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp, - Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja - Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 2 x 10 hari kerja dengan pemberitahuan
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.

		b. Telepon : 0736-5390/53993/53989 c. Fax : 0736-53988/53993/53989 d. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon) e. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik): - HP: 0811-7316-570 - Email: adumas.bpombengkulu@gmail.com - Form online: http://bit.ly/ADUMAS_BENGKULU - Kotak pengaduan “Adumas” f. Email : bpom_bengkulu@pom.go.id g. Facebook : Balai POM di Bengkulu h. Instagram : @bpom.bengkulu i. Twitter : @bpombengkulu j. Kotak saran elektronik: https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGKULU k. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
--	--	--

C. Layanan Informasi dan Pengaduan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

		f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; m. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; n. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.22.02.23.22 Tahun 2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; o. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
--	--	---

		p. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Nalman Baru di Lingkungan Badan POM; q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; s. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; t. 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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022); u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai POM di Bengkulu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 tahun 2020 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai POM di Bengkulu di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2022 nomor 1111)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, banner wilayah wajib masker) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing. d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan

		pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out); h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer dan fotokopi. j. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat k. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel l. Jalur Khusus Difabel m. Kursi Roda n. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel o. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan p. Wifi q. Charging Station r. Referensi s. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan t. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas) u. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan v. Kantin Kejujuran (produk UMKM)
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i> b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat a. <i>Front Office</i> : 1 orang (bergiliran)

		b. Informasi dan Komunikasi : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022. b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring 1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali; 2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan 3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali; b. Evaluasi 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;

		2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan dan dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan; 5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun; 6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan c. Indikator Evaluasi 1) Standar Pelayanan Publik 2) Maklumat Pelayanan 3) Survey Kepuasan Masyarakat 4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	--

Ditetapkan di: Bengkulu

Pada tanggal : 17 April 2023

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

NIP. 19810124 200912 1 002

Waktu dan Biaya Layanan Pengujian

No.	Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Per Pengujian (Rp)	Produk Layanan
1	Uji Trihexiphenidil	KCKT	1 HK	650.000	Sertifikat/ Laporan Pengujian
2	Organoleptik	Visual	2 HK	30.000	
3	Kadar Air	Gravimetri	3 HK	100.000	
4	pH	pH Meter	3 HK	75.000	
5	Etanol	Kromatografi Gas	3 HK	500.000	
6	Metanol	Kromatografi Gas	3 HK	500.000	
7	Bilangan Peroksida	Titrimetri	3HK	250.000	
8	Asam Lemak Bebas	Titrimetri	3 HK	250.000	
9	Benzoat	KCKT	3 HK	650.000	
10	Sorbat	KCKT	3 HK	650.000	
11	Sakarin	KCKT	3 HK	650.000	
12	Tartrazine	KCKT	3 HK	650.000	
13	Identifikasi Trihexifenidil	KCKT	3 HK	650.000	
14	Identifikasi DMP	KCKT	3 HK	650.000	
15	Identifikasi Metampiron	KCKT	3 HK	650.000	
16	Pb	AAS	5 HK	550.000	
17	Cd	AAS	5 HK	550.000	
18	AS	AAS	5 HK	550.000	
19	Sn	AAS	5 HK	550.000	
20	Hg	AAS	5 HK	550.000	
21	Formalin	SpektrofotometriUV-Vis	3 HK	250.000	
22	Volume Terpindahkan	-	3 HK	60.000	
23	Daya Serap	-	3 HK	60.000	
24	Uji Sterilitas Langsung	Uji Mikrobiologi	19 HK	500.000	
25	Angka Lempeng Total Pangan	Uji Mikrobiologi	9 HK	250.000	
26	Uji Angka Kapang-khamirpangan	Uji Mikrobiologi	13 HK	250.000	
27	Uji Angka Koliform Pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	250.000	
28	Uji Angka <i>Enterobacteriaceae</i> pangan	Uji Mikrobiologi	8 HK	250.000	
29	Uji Identifikasi <i>Clostridium perfringens</i> pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	550.000	

No.	Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Per Pengujian (Rp)	Produk Layanan
30	Uji APM Enterobacteriaceae pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	250.000	Sertifikat/ Laporan Pengujian
31	Uji Angka <i>Staphylococcus aureus</i> pangan	Uji Mikrobiologi	9 HK	750.000	
32	Uji Identifikasi <i>Staphylococcus aureus</i>	Uji Mikrobiologi	9 HK	550.000	
33	Uji <i>Bacillus cereus</i> pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	550.000	
34	Uji <i>Clostridium perfringens</i> pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	550.000	
35	Uji Angka <i>Clostridium perfringens</i> pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	750.000	
36	Uji Angka <i>Escherichia coli</i> pangan	Uji Mikrobiologi	8 HK	400.000	
37	Uji Identifikasi <i>Escherichia coli</i> pangan	Uji Mikrobiologi	8 HK	400.000	
38	Uji <i>Listeria monocytogenes</i> pangan	Uji Mikrobiologi	11HK	550.000	
39	Uji Angka <i>Listeria monocytogenes</i> pangan	Uji Mikrobiologi	11 HK	550.000	
40	Uji MPN Koliform pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	250.000	
41	Uji MPN <i>Escherichia coli</i> pangan	Uji Mikrobiologi	10 HK	600.000	
42	Uji <i>Salmonella</i> pangan	Uji Mikrobiologi	11 HK	550.000	
43	Uji <i>Staphylococcus aureus</i> pangan	Uji Mikrobiologi	9 HK	550.000	
44	Uji <i>Vibrio cholera</i> pangan	Uji Mikrobiologi	9 HK	550.000	
45	Uji angka lempeng total kosmetik	Uji Mikrobiologi	11 HK	300.000	
46	Uji angka kapang-khamir kosmetik	Uji Mikrobiologi	13 HK	300.000	
47	Uji <i>Candida albicans</i> kosmetik	Uji Mikrobiologi	11 HK	350.000	
48	Uji <i>Pseudomonas aeruginosa</i> kosmetik	Uji Mikrobiologi	11 HK	450.000	
49	Uji <i>Staphylococcus aureus</i> kosmetik	Uji Mikrobiologi	11 HK	550.000	
50	Uji angka lempeng total obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	300.000	
51	Uji kapang-khamir obat tradisional	Uji Mikrobiologi	13 HK	300.000	
52	Uji <i>Escherichia coli</i> obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	500.000	
53	Uji <i>Pseudomonas aeruginosa</i> obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	400.000	

54	Uji Salmonella obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	600.000
55	Uji <i>Staphylococcus aureus</i> obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	550.000
55	Uji Shigella obat tradisional	Uji Mikrobiologi	11 HK	600.000

- Keterangan :
- a. Apabila jenis sampel yang diuji lebih dari lima, maka *timeline* pengujian akan menyesuaikan.
 - b. Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM.