BADAN POM
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
Jl. Poros Mamuju – Kalukku, KM. 13 Bambu, Kab Mamuju – Sulawesi Barat, Telp. (0426)2322759
Email : bpommamuju@gmail.com, ulpkmamuju@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
Nomor : HK.02.02.33A.33A4.03.23.17 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI MAMUJU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI POM DI MAMUJU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan (Jabatan Pimpinan Organisasi Penyelenggara) Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan (Organisasi Penyelenggara);

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan

Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI MAMUJU TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI MAMUJU;

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai POM di mamuju yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum Kesatu terdiri atas:

1. Penerbitan izin edar produk dan sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu
2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3. Konsultasi di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Mamuju
pada tanggal : 14 Maret 2023
KEPALA BALAI POM DI MAMUJU

Suliyanto, S.H., M.H

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

Jl. Poros Mamuju – Kalukku, KM. 13 Bambu, Kab Mamuju – Sulawesi Barat, Telp. (0426)2322759

Email : bpommamuju@gmail.com, ulpkmamuju@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha disektor Obat dan Makanan dilingkup wilayah Sulawesi Barat, maka dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan Pelayanan Publik Balai POM di Mamuju, mengacu pada;

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
2. Masukan dan saran dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha, Lintas Sektor terkait dan masyarakat, pada acara Forum Komunikasi Publik;
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Balai POM di Mamuju.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. **Tujuan**
   1.1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Mamuju
   1.2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
2. **Sasaran**
   2.1. Memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat
   2.2. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai POM di Mamuju sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan khususnya Pelaku Usaha
   2.3. Balai POM di Mamuju Konsisten dalam menerapkan Standar Pelayanan dengan baik.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di mamuju terdiri atas 14 (empat belas) komponen sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
7. Dasar hukum
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2O2l tentang Penyelenggaraan Peirzinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2O21 Nomor 15, Tambahan [rmbaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2O17 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaal Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2Ol7 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelengara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2O17 Nomor 8771;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. 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;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;

19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
24. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BPOM di Mamuju yang meliputi Layanan Penerbitan izin edar produk dan sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, serta Layanan Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan dijelaskan dalam lampiran I, II, III.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai POM di Mamuju diantaranya yaitu

1. Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu yang terdiri dari:
   a Sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap
   b Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
   c Sertiikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara bertahap golongan A
   d Sertiikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B
   e Rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetika
   f Surat Keterangan Ekspor Kosmetika
   g Izin penerapan Cara Produk Pangan Olahan yang Baik
   h Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan.
2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan;
3. Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan.

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Datang Langsung :

1.1 ULPK BPOM di Mamuju

a. Senin-Kamis : Pukul 08:00 s/d 16:30 WITA
b. Jumat : Pukul 08:00 s/d 16:00 WITA
c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

1.2 Sarana Mobil Layanan Informasi Keliling (BIYANKA)

Selasa – Rabu : 09:00 s/d 12:00 WITA

1.3 Form daftar Piket Petugas Layanan Publik

DAFTAR HADIR PETUGAS PIKET
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
BALAI POM DI MAMUJU

BULAN : 2023

N0	NAMA PETUGAS	TANGGAL	TANDA TANGAN	KET
1				
2				
3				
4				
5				

Dst				

DAFTAR HADIR PETUGAS PIKET BIYANKA
BALAI POM DI MAMUJU
BULAN : 2023

N0	NAMA PETUGAS	TANGGAL	TANDA TANGAN	KET
1				
2				
3				
4				
5				
dst				

1.4 Seragam petugas Pelayanan Publik

NO	HARI	PAKAIAN SERAGAM
1	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Sukomandi
2	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Sukomandi
3	Rabu	Seragam atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dilengkapi dengan Sukomandi
4	Kamis	Batik BPOM dilengkapi dengan Sukomandi
5	Jum'at	Batik Bebas dilengkapi dengan Sukomandi

1.5 Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial/Faksimile

1. Senin-Kamis : 08:00 s/d 16:30 WITA
2. Jumat : 08:00 s/d 16:00 WITA
3. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pelayanan on line dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/WhattApp/Surat/Email/Media Sosial/Website

1.6 Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Front office : 2 orang
2. Penerbitan Izin Edar dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/ manfaat dan mutu : 4 orang
3. Pengujian Obat dan Makanan : 5 orang
4. Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan: 7 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;
2. Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan;
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan;
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor;

6. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik dan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

F. Tempat Pelayanan

LANGSUNG:

ULPK:

Kantor BALAI POM di MAMUJU
Jl. Poros Mamuju – Kaluku, KM. 13 Bambu, Kab. Mamuju – Sulawesi Barat

Mobil layanan Informasi Keliling (BIYANKA):

1. Kantor PM-PTSP Prov. Sulawesi Barat
2. Kantor PM-PTSP kab. Mamuju
3. Pasar Sentral Kab. Mamuju
4. Pasar Baru Kab. Mamuju
5. Pasar Tempat Pelelanganan Ikan Kab. Mamuju
6. Sarana Kegiatan Pameran dan CFD
7. Puskesmas/Posyandu

ONLINE:

1. Website : www.mamuju.pom.go.id
2. WhatsApp : 085241111534
3. Email : bpom_mamuju@pom.go.id, ulpkmamuju@gmail.com
4. Twitter : @bpommamuju
5. Facebook : bpom.mamuju
6. Instagram : bpom.mamuju
7. Tiktok : bpom.mamuju

G. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
HK.02.02.33A.33A4.03.23.

Dengan ini Kepala Balai POM di Mamuju beserta jajaran 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 menetapi kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

KAPALA BALAI POM SIOLA-OLA JAJARANNA DIO MAMUJU MAPPALAQBANG:

1. SANGGU' MAPPOGAU PELAYANAN SITURU' STANDAR PELAYANAN UMUM IYYA PURA NAPATTATTU;
2. MAMBEI PELAYANAN SITURU' KEWAJIBAN ANNA NAMAPPOGAU PAPPICOAIAN TARRU-TARRUS;
3. MUA ANDANI DITEPATI, SIAPI TAU MATTARIMA SANKSI ATAU MAPPIBENGAN DENDA MUA PELAYANAN IYYA DIBENGAN ANDAN SESUAI STANDAR IYYA PURA DIPATTATTU.

Kepala Balai POM di Mamuju
ttd
Suliyanto, SH., MH.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai POM di Mamuju 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

1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari :
   a. Jenis Pelayanan;
   b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.
   c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali.
   d. Produk Layanan yaitu layanan Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Pengujian Obat dan Makanan, serta Layanan Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan,
2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan
3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

Fasilitasi Pelayanan

1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan dilengkapi dengan Sarana Protokol Kesehatan (Hand sanitizer, tissue)
2. Ruang Pengaduan Khusus tatap muka
3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel
4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan
5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur
6. Area bermain anak
7. Ruang Laktasi
8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik)
9. Kotak Saran
10. Komputer dengan printer dan foto copy
11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan
12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel
13. Jalur Khusus Difabel
14. Kursi Roda
15. Kacamata baca
16. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

17. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer
18. Wifi
19. Charging Station
20. Buku perpustakaan berreferensi
21. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
22. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower
23. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
24. Kantin Jujur

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung : Kantor Balai POM di Mamuju
2. Telepon : (0426) 2322759
3. Whatsapp : 085241111534
4. Email : bpom_mamuju@pom.go.id dan ulpkmamuju@gmail.com
5. Facebook : Bpom Mamuju
6. Instagram : bpom.mamuju
7. Twitter : @bpommamuju
8. Kotak saran
9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
10. Halo BPOM 1500533
11. Aplikasi BPOM Mobile

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai POM di Mamuju dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Balai POM di Mamuju
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Balai POM di Mamuju
8. Dokumentasi.

BAB. IV PENUTUP

Balai POM di Mamuju menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dan ISO 17025: 2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah. Sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu, Balai POM di Mamuju terus melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik yang dituangkan dalam Standar Pelayanan Balai POM di mamuju. Implementasi Standar Pelayanan Balai POM di Mamuju selalu dipantau manajemen penyelenggaraan pelayanan pelaksanaannya, terkait sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Balai POM di Mamuju melalui :

A. Monitoring

1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Mamuju setiap bulan;
2. Pemberian Reward dan Punisment terhadap petugas pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana secara periodik setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Pemberian kompensasi kepada pelanggan apabila Layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan;
5. Pemantauan layanan Penerbitan Izin Edar Produk dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Pengujian Obat dan Makanan, serta Layanan Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan setiap bulan;
6. Audit Internal dan Eksternal, dilaksanakan setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
2. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Mamuju;
3. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap bulan;
4. Laporan Evaluasi untuk setiap jenis layanan publik; enerbitan Izin Edar Produk dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai dengan Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Pengujian Obat dan Makanan, serta Layanan Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan;
5. Penilaian TIM Unit Pelayanan Publik Badan POM;
6. Laporan Hasil Penilaian Unit Pelayanan Publik Balai POM di Mamuju, setahun sekali;
7. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.

C. Indikator Evaluasi

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

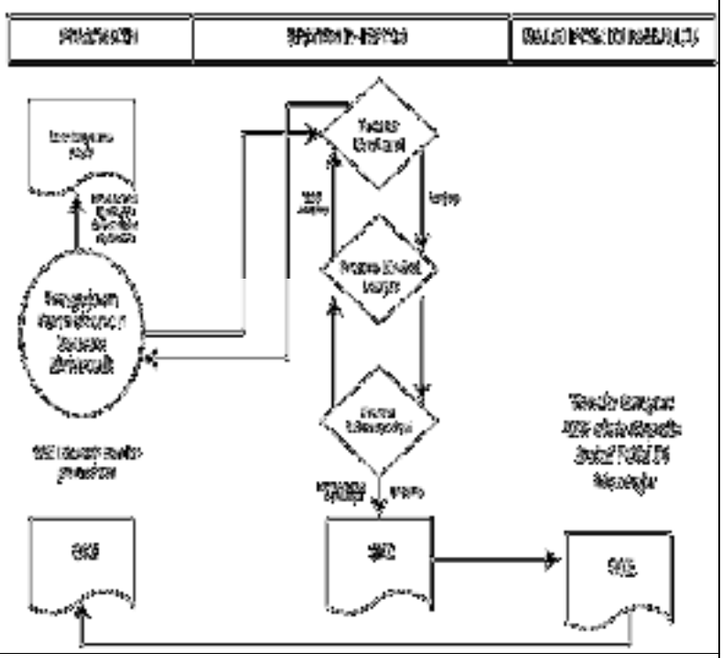
Lampiran
Keputusan
Nomor : HM.03.01.33A.33A4.03.23.17
Tanggal : 14 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIFIKAT OBAT DAN MAKANAN SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN, KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU BERUPA LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT TRADISIONAL,OBAT KUASI,SUPLEMEN KESEHATAN, KOSMETIK DAN PANGAN OLAHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission; b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada System Online Single Submission (OSS); c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme Single Sign On di laman resmi pelayanan SKE Badan POM atau laman resmi Lembaga National Single Window; d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris; e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pendaftaran Akun Perusahaan: 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan POM di https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password); 2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission; 3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: a) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; b) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; c) Asli NIB d) daftar HS Code komoditi yang akan diekspor. 4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas;

<table>
<tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
5. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).
b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) :
1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e- bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi.
2. Pemohon mengunggah:
3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode
<table>
<tr><th>Certificate of Free Sale</th><th>Health Certificate</th></tr>
<tr><td>Surat Permohonan</td><td>Surat Permohonan</td></tr>
<tr><td>Surat Izin Edar</td><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td></tr>
<tr><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td><td>Spesifikasi produk</td></tr>
<tr><td>Spesifikasi produk</td><td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi</td></tr>
<tr><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td></tr>
<tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice , packinglist)</td></tr>
<tr><td>Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik dan Pangan Olahan</td><td>Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik dan Pangan Olahan</td></tr>
<tr><td>Sertifikat CPOB/ CPOTB/ CPKB/CPPOB</td><td></td></tr>
</table>
analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa;
4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE.
</td></tr>
</table>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan; 5. Nomor aju diterbitkan setelah pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan; 6. Petugas Balai POM di Mamuju yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak; 7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor; 8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data; 9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar; 10. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a. Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali; b. Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan Negara bukan pajak. 11. Persetujuan permohonanSKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai POM di Mamuju dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai POM di Mamuju; 12. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai POM di Mamuju;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		13. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 24 (dua puluh empat) jam. Alur Penerbitan Surat Keterangan Ekspor 
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal dalam waktu 24 Jam
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	1. Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 2. Surat Keterangan Ekspor Kosmetika 3. Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; j. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; k. 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; m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 4 (empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d.Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 2.Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3.Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIFIKAT OBAT DAN MAKANAN SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN, KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU BERUPA SERTIFIKAT CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon melimiki Nomor Induk Berusaha Berbasis Analisa Resiko (NIB-RBA) b. Pemohon memiliki kode Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatana Usaha (PB-UMKU) uuntuk izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) pada *System Online Single Submission* (OSS); c. Pemohon memilki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) valid; d. Pemohon melakukan pendaftaran akun, dilaksanakan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui lama resmi pelayanan e sertifkasi BPOM dengan mengakses http://www.esertifikasi.pom.go.id e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli serta surat pernyataan komitmen yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan CPOTB secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan CPOTB namun untuk saat ini layanan ini tidak berbayar.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	b. Pendaftaran Akun Perusahaan: 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan POM di https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password); 2. Pemohon memilih “Pendaftaran” pada laman tersebut selanjutnya mengisi dan menggunggah data profil perusahaan secara daring (online) ; 3. Petugas BPOM melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen pendukung dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak tanggal pengisian data dan pengunggahan dokumen pendukung sertifikasi CPOTB; 4. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon diberikan nama pengguna dan kata sandi. b. Pengajuan Izin Penerapat Cara Produksi Obat Tradisional Yang Baik : 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/dengan mengisi username dan kata sandi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pada halaman dashboard e-sertifikasi.pom.go.id pilih Akun Saya kemudian Profile Perusahaan dan melengkapi data profil perusahaan; 3. Pelaku usaha/ pemohon yang mengajukan permohonan layanan penerbitan sertifikasi baru harus mengunggah dokumen teknis berupa : a. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB Bertahap; b. Dokumen pemenuhan aspek CPOTB Bertahap sesuai PerBPOM Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap; 4. UPT BPOM melakukan inspeksi paling lama 6 (enam) hari jika berdasarkan evaluasi secara daring terhadap surat penyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar; 5. Dalam hak berdasarkan evaluasi secara daring terhadap dokumen teknis belum dinyatakan lengkap dan benar, permohonan sertifikasi pemenuhan Aspek CPOTB oleh pemohon di tolak; 6. Kepala UPT BPOM Menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) hari setelah Inspeksi yang dapat berupa : a. Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil inspeksi diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi; b. Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara bertahap jika hasil inspeksi pelaku usaha telah memenuhi aspek CPOTB yang di persyaratkan; c. Penolakan jika dari hasil inspeksi pelaku usaha tidak memenuhi aspek CPOTB yang di persyaratkan. 7. Dalam hal hasil inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (*clock off*) sampai dengan pelaku usaha menyampaikan perbaikan melalui tambahan data paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal di terimanya hasil inspeksi; 8. Perhitungan jangka waktu evaluasi akan dilanjutkan (*clock on*) setelah pelaku usaha menyerahkan perbaikan melalui tambahan data secara lengkap dan benar dalam batas waktu 40 hari; 9. Dalam hal pelakuk usaha tidak dapat melengkai persyaratan dalam waktu yang telah di tentukan, maka pelaku usaha dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan; 10. Dalam hal pelaku usaha tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, maka permohonan dinyatakan batal; 11. Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang di persyaratkan dalam CPOTB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan rekomendasu yang disampaikan kepada Kepala Badan paling lama 6 (enam) hari sejak tanggal hasil evaluasi; 12. Kepala Badan menerbitkan sertifikat pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap paling lama 7 (tujuh) hari terhitung sejak surat rekomendasi persetujuan diterima; 13. Sertifikat pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap memiliki masa berlaku selama 3 (tiga) tahun dan dapat dilakukan perpanjangan melalui perpanjangan sertifikat.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 40 (empat puluh) Hari Kerja Setelah hasil penilaian dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Izin Penerapan CPOTB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpommamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifkasi Caa Pembuatan Obat Tradisional yang Baik i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : g. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; h. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Penerbitan Izin Penerapan CPOTB adalah 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. e. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; f. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman,bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b.Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK SECARA BERTAHAP GOLONGAN A DAN GOLONGAN B

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	1. Registrasi Akun Pada Sistem e-sertifikasi Data/dokumen yang perlu disiapkan sebelum melakukan registrasi akun sistem e-sertifikasi.pom.go.id, yaitu : a. Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); c. Data aset perusahaan (aset selain tanah dan bangunan, aset tanah, aset seluruh, dan investasi); dan d. Akta pendirian perusahaan. 2. Persetujuan Denah Bangunan Kosmetik a. Persyaratan Umum 1) Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) 2) Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) b. Persyaratan Khusus 1) Persetujuan Denah Bangunan Baru Persyaratan teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetik 2) Persetujuan Denah Bangunan Perubahan Perubahan denah bangunan dapat berupa : • Penambahan bangunan di lokasi yang sama; • Perubahan/penambahan fungsi ruangan; • Perubahan/penambahan bentuk sediaan; • Penambahan/pengurangan luas ruangan; • Perubahan nama perusahaan; • Perubahan golongan Industri Kosmetika; dan/atau • Perubahan alamat Industri Kosmetika tanpa mengubah lokasi Industri Kosmetika Persyaratan teknis meliputi: 1) Denah bangunan Industri Kosmetika yang mengalami perubahan; dan 2) Denah bangunan Industri Kosmetika lama. 3. Surat Keterangan Penerapan CPKB a. Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) b. Surat Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik c. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Minimal Diploma (D3) Farmasi untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kosmetika Golongan B dan Profesi Apoteker untuk Kosmetika Golongan A) 4. Sertifikat CPKB Dokumen administrasi meliputi : a. Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) b. Dokumen teknis berupa dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB 5. Persetujuan Fasilitas Bersama Industri Kosmetik dan PKRT a. Dokumen administrasi meliputi : • Surat permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) • Sertifikat CPKB • Bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) • Rencana jadwal produksi kosmetika dan PKRT • Verifikasi/validasi pembersihan peralatan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a.Pendaftaran Akun Perusahaan: Untuk industry kosmetik yang belum memiliki akun perusahaan pada sistem e-sertifikasi.pom.go.id, dapat mengajukan permohonan pembuatan akun perusahaan melalui website https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan cara : • Buka menu utama; • Pilih menu pendaftaran; • Isikan nomor NIB; • Klik daftar; • Lengkapi data industry sesuai dengan dokumen yang telah disiapkan diantaranya : jenis badan hokum/badan usaha, nama industry, NPWP, bidang usaha, nama pimpinan, jumlah karyawan, nomor akta pendirian perusahaan, data pendukung (status industry, nilai asset), data diri penanggung jawab; • Beri tanda √ (centang) pada tempat yang terdapat kalimat “Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang ada dapat divalidasi”; • Masukkan kode captcha; • Klik daftar sekarang. b.Setelah pelaku usaha mengajukan registrasi akun, akan dilakukan verifikasi oleh Admin. Bila hasil verifikasi sudah sesuai, maka pelaku usaha dapat melakukan pengajuan sertifikasi sarana industri kosmetika. **Setelah pengajuan pendaftaran akun dari pelaku usaha, paling lama 3 (tiga) hari kerja (HK) pelaku usaha akan mendapatkan email notifikasi dari admin.** c. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Setelah memiliki akun perusahaan di sistem e-sertifikasi.pom.go.id, proses pengajuan persetujuan denah bangunan industri kosmetika dilakukan dengan cara : • Lakukan login akun perusahaan; • Pilih menu pengajuan denah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Pilih lokasi pabrik yang aka diajukan persetujuan denahnya; • Isikan nomor dan tanggal surat permohonan; • Pilih tujuan permohonan denah "baru" untuk pengajuan baru atau pilih "perubahan" jika akan mengajukan perubahan persetujuan denah bangunan sebelumnya; • Upload file surat permohonan serta denah yang akan dievaluasi; Jika mengajukan perubahan denah, upload pula file persetujuan denah sebelumnya. • Klik kirim surat permohonan; • Apabila sudah muncul kalimat data pengajuan denah telah terkirim, maka permohonan sudah diterima oleh sistem. **Timeline dari permohonan hingga denah disetujui oleh pemohon adalah 14 (empat belas) HK sejak dilakukan pembayaran.** d. Surat Keterangan Penerapan CPKB/Sertifikat CPKB Pengajuan Surat Keterangan Penerapan CPKB/sertifikat CPKB atau perpanjangan sertifikat CPKB dilakukan melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id dengan cara : • Login menggunakan akun perusahaan; • Pilih pengajuan sertifikasi; • Isi data industri; • Pilih jenis permohonan yang akan diajukan, apakah : - Sertifikasi baru; - Re-sertifikasi; atau - Perubahan sertifikat sesuai dengan jenis perubahan administrasi yang dilakukan. • Klik berikutnya; • Lalu pilih bentuk sediaan yang akan diajukan sertfikat CPKB-nya; • Klik berikutnya; • Lalu isikan nomor dan tanggal surat permohonan serta nomor surat persetujuan denah bangunan dan upload dokumen persyaratan yang telah disiapkan; • Klik kirim surat permohonan maka permohonan telah terkirim; dan • Untuk memastikan permohonan telah terkirim dapat dicek pada menu akun saya dan pilih menu pengajuan sertifikasi makan akan tampil pengajuan sertifikasi yang telah terkirim. **Timeline pengajuan Surat Penerapan/pengajuan Sertifikat CPKB adalah 35 (tiga puluh lima) HK dihitung sejak pembayaran PNBP.** e. Persetujuan Fasilitas Bersama Industri Kosmetik dan PKRT • Pelaku usaha mengirimkan surat permohonan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama PKRT melalui pos/email kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik cq. Direktur Pengawasan Kosmetik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Petugas akan melakukan evaluasi permohonan, apabila telah sesuai maka akan dikirimkan surat perintah bayar (SPB) melalui email yang digunakan untuk mengirimkan permohonan; • Setelah menerima SPB, pelaku usaha melakukan pembayaran sesuai SPB yang telah ditentukan lalu mengirimkan bukti bayar melalui email kembali; • Pelaku usaha kemudian berkoordinasi dengan petugas Direktorat Pengawasan Kosmetik mengenai mekanisme pemeriksaan sarana; • Jika berdasarkan hasil pemeriksaan oleh petugas masih belum memenuhi ketentuan, maka akan diberikan surat pemberitahuan agar pelaku usaha melakukan perbaikan dan pencegahan CAPA (*Corrective Action and Preventive Action*); • Pelaku usaha diberikan waktu untuk memperbaiki CAPA paling lama 2 (dua) bulan setekah tanggal surat pemberitahuan; • Jika hasil evaluasi petugas terhadap CAPA yang diberikan oleh pelaku usaha telah sesuai (*closed*), Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menerbitkan surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT). **Timeline pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama PKRT adalah 35 (tiga puluh lima) HK setelah melakukan pembayaran.**
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 40 (empat puluh) Hari Kerja Setelah hasil penilaian dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Sertifikasi Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpommamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1175 Tahun 2010 tentag Industri Kosmetik; g. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Kesehatan No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan; j. Peraturan Badan POM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; l. Peraturan Badan POM No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetik; m. Peraturan Badan POM No. 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik; n. Peraturan Badan POM No. 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; o. Peraturan Badan POM Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; p. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik q. 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; r. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; d. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Kosmetik Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) adalah 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a.Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman,bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b.Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIFIKAT OBAT DAN MAKANAN SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN, KHASIAT/MANFAAT DAN MUTU BERUPA REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon notifikasi kosmetik adalah industri kosmetik yang berada di wilayah indonesia yang telah memiliki izin; Importir yang bergerak di bidang kosmetik; Usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetik. b. Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission; c. Permohonan yang diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat tindakan pidana bidang obat dan makanan dari direktur/pimpinan perusahaan. d. Memiliki penanggung jawab teknis (PJT) dibuktikan dengan fotokopi KTP, Ijazah, dan surat perjanjian kerjasama direktur dengan penanggung jawab teknis (PJT). e. Memiliki dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa: - prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan,dan pengeluaran kosmetika; - catatan persediaan/kartu stok kosmetika; - prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; - prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika; dan - prosedur tertulis dan catatan penanganan contoh pertinggal. - Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika yaitu: a. Pelaku usaha mengirimkan surat permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui Pos/email kepada UPT BPOM setempat dengan tembusan Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik; b. Apabila permohonan tidak memiliki NIB yang sesuai, tidak diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat tindakan pidana bidang obat dan makanan dan/atau tidak memiliki PJT,maka permohonan akan ditolak; c. Pelaku usaha kemudian berkoordinasi dengan petugas UPT BPOM setempat mengenai mekanisme pemeriksaan sarana;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Setelah ditentukan waktu pemeriksaan sarana, kemudian petugas UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana; e. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan oleh petugas masih belum memenuhi ketentuan, yaitu terkait dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika belum lengkap dan/atau belum memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk, maka Kepala UPT BPOM setempat akan memberikan surat pemberitahuan agar pelaku usaha melakukan perbaikan dan pencegahan berupa CAPA (Corrective Action and Preventive Action); f. Importir atau usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi diberikan waktu untuk memperbaiki CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal surat evaluasi CAPA; g. Kepala UPT BPOM setempat akan menerbitkan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika yang diberikan kepada importir atau usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi kosmetika dengan tembusan kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik, sambil importir atau usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi memperbaiki CAPA.
3	Jangka waktu penyelesaian	Timeline pengajuan surat permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik yaitu 12 (dua belas) hari kerja dengan rincian timeline: a. Kepala UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima. b. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan, Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika untuk disampaikan kepada pemohon notifikasi paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya untuk pengajuan permohonan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik.
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a.Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju-Sulawesi Barat b.Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpommamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; d. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; e. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; f. Peraturan Pemerintah RI nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Pemerintah RI No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; h. Peraturan Pemerintah RI No 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah; i. Peraturan Pemerintah RI No 8 Tahun 2021 tentang Modal Dasar Perseroan Serta Pendaftaran Pendirian, Perubahan, Dan Pembubaran Perseroan Yang Memenuhi Kriteria Untuk Usaha Mikro Dan Kecil; j. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis & Tarif atas Jenis PNBP yang Berlaku pada BPOM; k. Peraturan Pemerintah RI No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; l. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; m. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik; n. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik; o. Peraturan Badan POM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik p. Peraturan Badan POM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B; q. Peraturan Badan POM RI No. 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; r. Peraturan Badan POM RI No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; s. Peraturan Badan POM RINo. 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		t. Peraturan Badan POM RI No. 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika; u. Peraturan Badan POM RI No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; v. Peraturan Kepala Badan POM RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Dokumen Informasi Produk; w. Keputusan Kepala Badan POM RI No. HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetika; x. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas pelaksana : a. Memahami peraturan terkait obat dan makanan; b. Memiliki kompetensi evaluasi Sarana dan dokumen pemohon notifikasi kosmetik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi adalah 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman,bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN IZIN EDAR DAN SERTIFIKAT OBAT DAN MAKANAN SESUAI STANDAR DAN PERSYARATAN KEAMANAN, KHASIAT/MANFAAT BERUPA SERTIFIKAT IZIN PENERAPAN CARA PEMBUATAN PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	g. Pemohon melimiki Nomor Induk Berusaha Berbasis Analisa Resiko (NIB-RBA) h. Pemohon memiliki kode Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatana Usaha (PB-UMKU) uuntuk izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) pada *System Online Single Submission* (OSS); i. Pemohon memilki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) valid; j. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi pada laman resmi sertifikasi Badan POM k. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan CPPOB secara daring; l. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan CPPOB namun untuk saat ini layanan ini tidak berbayar.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	f. Pendaftaran Akun Perusahaan: 6. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan POM di https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password); 7. Pemohon memilih “Pendaftaran” pada laman tersebut selanjutnya mengisi dan menggunggah data profil perusahaan secara daring (online) ; 8. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password) yang akan dikirimkan via e-mail pada alamat e-mail yang tertertera saat pendaftaran. Pendaftaran akun hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). b. Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik : 14. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke subsite https://e-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sertifikasi.pom.go.id/dengan mengisi username dan kata sandi. 15. Pada halaman dashboard e-sertifikasi.pom.go.id pilih Akun Saya kemudian Profile Perusahaan. Pemohon mengisikan : a. Data Industri - Melengkapi data komoditi, data asset dan profil; - Pemohon dapat melakukan perubahan data sesuai dengan yang diinginkan; - Jika telah selesai kemudian klik simpan. b. Data Penanggung Jawab - Melengkapi data penanggung jawab; - Pemohon dapat melakukan perubahan data penanggung jawab sesuai dengan yang diinginkan; - Jika telah selesai kemudian klik tombol mengajukan perubahan. c. Data Sarana - Melengkapi data pabrik, lokasi, alamat pabrik. Alamat pabrik diisikan secara lengkap karena akan tercantum pada sertifikat; - Menlengkapi data/tipe sarana. Pada bagian No.SIK/Tanggal : diisi "-" untuk komoditi pangan; - Melengkapi data fasilitas yang dimiliki oleh pabrik, seperti : gudang, laboratorium, dll. d. Bentuk Sediaan - Memilih tanda + (tambah sediaan); - Melengkapi data bentuk sediaan sesuai dengan kategori pangan. e. Daftar Kantor - Melengkapi daftar kantor pusat dan atau cabang f. Direksi/Pimpinan - Melengkapi data direksi dan pimpinan g. Izin/Sk - Melengkapi izin/ SK sesuai dengan izin produksi yang digunakan pada menu bentuk sediaan. 16. Setelah melengkapi data tersebut di atas pelaku usaha kembali ke beranda dan memilih "CPPOB Pendaftaran" 17. Pemohon mengklik tanda "+" dan sesuaikan seluruh data pengajuan 18. Pemohon menyiapkan dokumen dan scan dokumen yang akan diunggah Adapun dokumen yang diunggah adalah sebagai berikut : 1. Peta lokasi sarana produksi 2. Denah bangunan (lay out) sarana produksi 3. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		CPPOB di sarana produksi. Dokumen panduan mutu minimal terdiri dari: 1. Prosedur pengolahan air; 2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian (proses produksi, persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk); 3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai 4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi 5. Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan 6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi 7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan 8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expired First Out) 9. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran 10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi 11. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk maping-nya). 4. Deskripsi Pangan Olahan, termasuk komposisi bahan baku, bahan tambahan pangan dan bahan penolong yang digunakan. 5. Alur proses produksi beserta penjelasannya 6. Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB (untuk UKM pangan yang memproduksi pangan olahan resiko rendah) 7. Surat pemenuhan Standart dan hasil penilaian mandiri CPPOB minimal bernilai B (untuk UMK pangan yang memproduksi pangan olahan resiko sedang). 19. Petugas Balai POM di Mamuju yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan verifikasi dokumen, apabila dokumen telah dinyatakan lengkap maka akan diterbitkan surat perintah bayar. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal unggah dokumen; 20. Petugas Balai POM di Mamuju yang telah ditunjuk sebagai evaluator akan melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB melalui: a. Evaluasi terhadap dokumen; dan

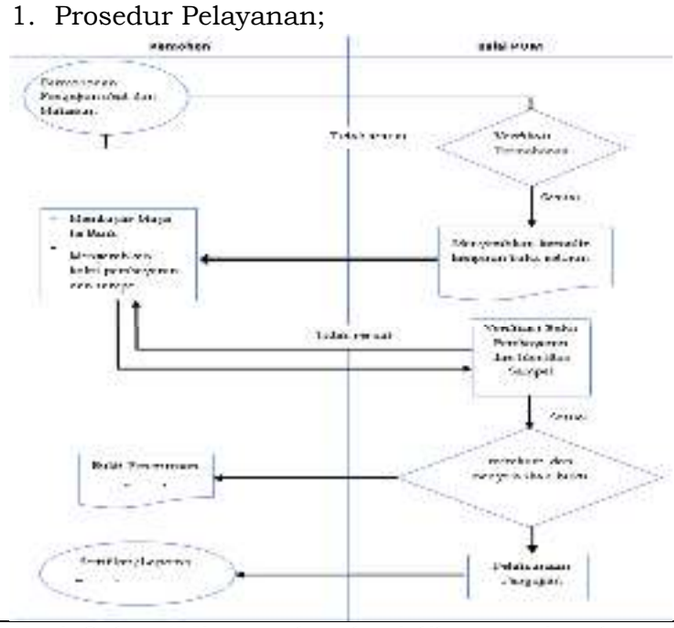
NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Audit sesuai dengan pedoman pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan yang ditetapkan oleh Kepala Badan 21. Penialain oleh evaluator dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak pemohon mlakukan pembayaran. Penilaian melalui poin (a) dan (b) berlaku bagi pemohon dengan Skala Usaha Menengah dan Besar sedangkan bagi pemohon dengan skala usaha mikro dan kecil penilaian hanya dilakukan terhadap poin (a) sedangkan poin (b) dilakukan paling lama dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB terbit; 22. Apabila hasil penilaian memerlukan Tindakan Perbaikan, Balai POM akan menerbitkan surat tindak lanjut kepada produsen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerbitan hasil penilaian; 23. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon menyampaikan tambahan data; 24. Pemohon harus menyampaikan Tidakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima; 25. Apabila hasil penilaian dinyatakan telah memuhi persyaratan CPPOB, Kepala UPT Balai POM di Mamuju atas nama Kepala Badan BPOM menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin penerapan CPPOB; 26. Kepala UPT Balai POM di Mamuju atas nama Kepala Badan dapat menerbitkan keputusan penolakan dalam hal pemohon: a. Tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah penyampaian Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kal; dan/atau b. Tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan. 27. Keputusan diterbitkan dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil penilaian terhadap dokumen serta penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 40 (empat puluh) Hari Kerja Setelah hasil penilaian dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	5. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 6. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpommamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; j. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; i. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik k. 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; m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : e. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; f. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik adalah 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 5. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	3. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 4. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

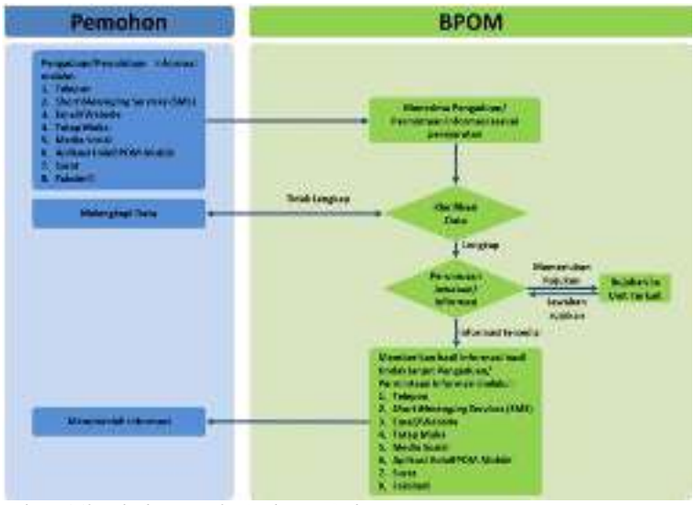
NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel 2) Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel 3) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 4) Tujuan Pengujian 5) Data dan identitas sampel - Nama sampel - Jenis sampel - Nomor bets, dan atau pendaftaran - Jumlah dalam satuan atau berat 6) Kondisi tempat menyimpanan sampel B. Khusus untuk sampel kepolisian melampirkan: 1) Surat permohonan 2) Surat perintah tugas (SP Gas) 3) Surat perintah penyelidikan (SP sidik) 4) Laporan polisi (LP) 5) Surat perintah penyitaan (SP Sita) 6) Berita acara penyitaan (BA Sita) 7) Surat perintah penyisihan barang bukti (SP Penyisihan) 8) Berita acara penyisihan barang bukti (BA Penyisihan) 9) Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Prosedur Pelayanan; 
		2. Hari Sabtu/Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, Pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sector terkait, Pameran/Biyanka/KIE dilaksanakan sesuai perjanjian; 3. Khusus Pengujian Food Security dilayani 24 Jam;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian; 5. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai dilanjutkan proses selanjutnya dan jika tidak sesuai pemohon diminta melengkapi peryaratan; 6. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang, untuk diserahkan pemohon ke Bank yang ditunjuk, dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online); 7. Pemohon melakukan pembayaran dan menyerahkan Bukti Pembayaran ke petugas pelayanan; 8. Petugas menerima sampel dan menyerahkan bukti penerimaan sampel pengujian dan dijelaskan system pengujian; 9. Petugas menginformasikan hasil pengujian melalui telepon dan menyerahkan Sertifikat/Laporan pengujian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan,Jika pengambilan diwakilkan, maka harus ada surat kuasa dari pemohon.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 25 Hari kerja, disesuaikan dengan parameter uji.
4.	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5	Produk pelayanan	Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42) 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.06.1.52.4011 Tahun 2009

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Penetapan Batas Maksimum Cemaran Mikroba dan Kimia dalam Makanan; 5. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014; 6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan, Pangan; 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional 9. Departemen Kesehatan RI, 2005, Farmakope Indonesia VI dan Suplemen Farmakope Indonesia; 10. SNI ISO/IEC 17025:2017: Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi: Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 yang telah disahkan oleh Manajer Puncak Laboratorium di lingkungan Balai POM di Mamuju.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Layanan pengujian: a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV di Laboratorium.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan pengujian obat dan makanan sebanyak 5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetepkan. c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali. d. Produk Layanan; Layanan Informasi dan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan. 2.Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan 3.Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI DI BIDANG PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon /email /alamat /akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Identitas produk yang diadukan; 3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 4. Tujuan permintaan informasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Prosedur Pelayanan  2. Alur Tindak Lanjut dan Pelaporan Layanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Layanan informasi yang tidak memerlukan rujukan a. Melalui tatap muka / Biyanka (MoBil laYanan iNformasi dan eduKAsi keliling), Telepon, SMS. Email, Web Site, Media Sosial, Aplikasi Halo BPOM Mobile : 1 Hari Kerja b. Melalui Surat : 7 Hari Kerja 2. Layanan informasi yang memerlukan rujukan Melalui tatap muka / Biyanka (MoBil laYanan iNformasi dan eduKAsi keliling Mamuju), Telepon, SMS. Email, Web Site, Media Sosial, Aplikasi Halo BPOM Mobile, dan surat : 1 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 15 Hari Kerja dengan pemberitahuan.
4.	Biaya/Tarif	Gratis / tidak dipungut biaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : ulpkmamuju@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpommamuju), messenger dan twitter (bpom.mamuju).
	PENGELOLAAN LAYANAN	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Sandar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Pelayanan ber-AC; 2. Meja Pelayanan; 3. Ruang Tunggu; 4. Front Office; 5. Akses Jalan Disabilitas; 6. Ruang Laktasi; 7. Tempat bermain anak; 8. Sistem Antrian (nomor antrian manual dan elektronik); 9. Kotak Saran; 10. Umpan balik pelanggan online; 11. Bahan Informasi bacaan; 12. Toilet; 13. Toilet berkebutuhan khusus; 14. Wifi; 15. Televisi; 16. Tempat sampah; 17. Welcome Drink; 18. Kantin; 19. Tempat Parkir; 20. ATK; 21. Charging Station; 22. Kacamata Baca; 23. Mesin Fotocopy.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; 2. Memahami Alur dan tata cara Pemberian Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; 4. Memiliki pemahaman yang baik terkait informasi Obat dan Makanan;
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik BPOM di mamuju dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	a. Front Office : 2 Orang b. Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan : 7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali. d. Produk Layanan yaitu Layanan Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan, 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan 3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punisment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.