



STANDAR PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS

 banyumas.pom.go.id

 Jl. Gn. Singgalang No. 14, Bancarkembar, Purwokerto Utara, Banyumas, 53121

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR HK.02.02.24B.06.25.45 TAHUN 2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TAHUN ANGGARAN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banyumas Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banyumas;

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 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banyumas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
- b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A;
- c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan B;
- d. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- f. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan

- g. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; termasuk kelompok rentan;
 - c. Aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kabupaten Banyumas
Pada tanggal : 11 JUNI 2025
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



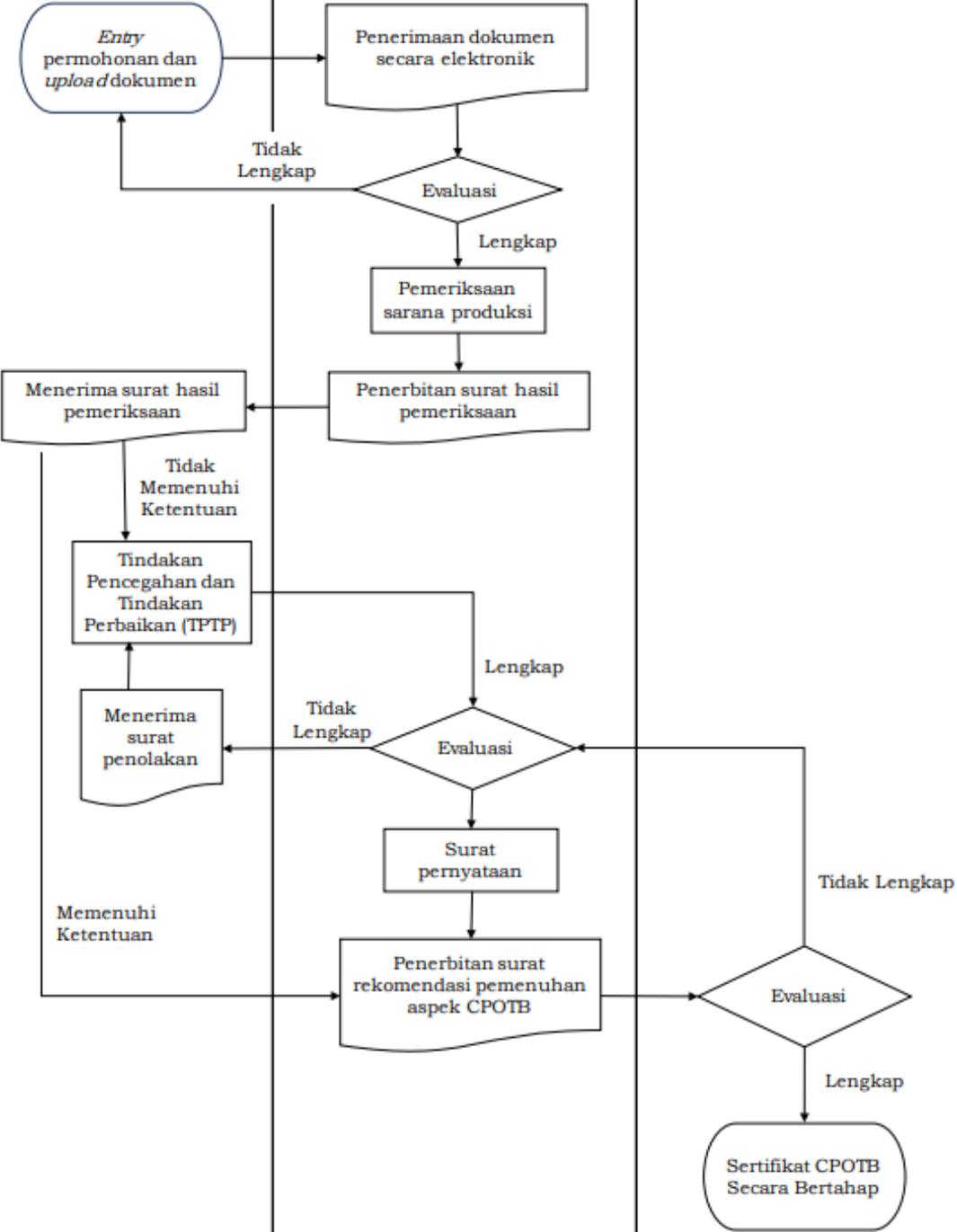
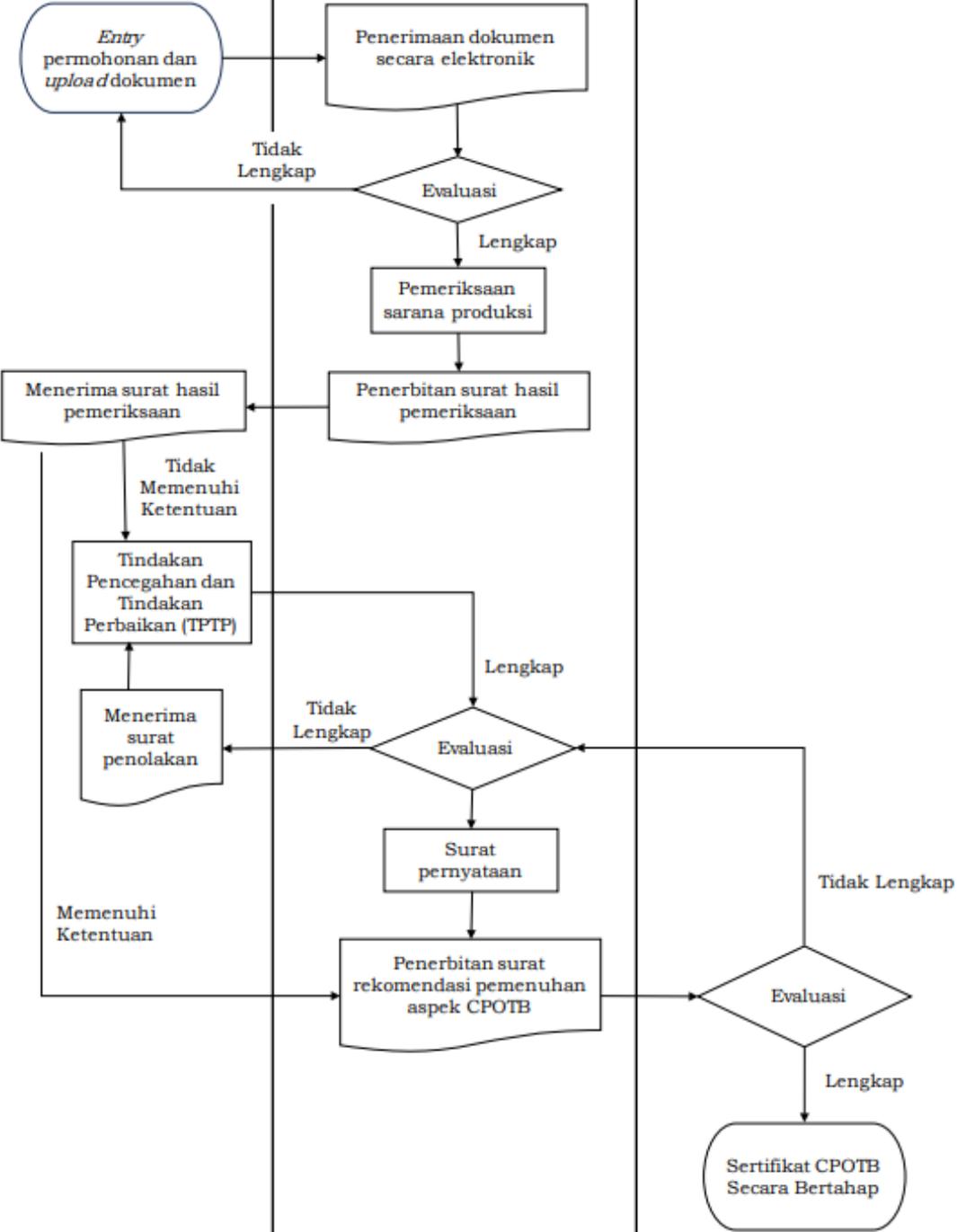
GIDION

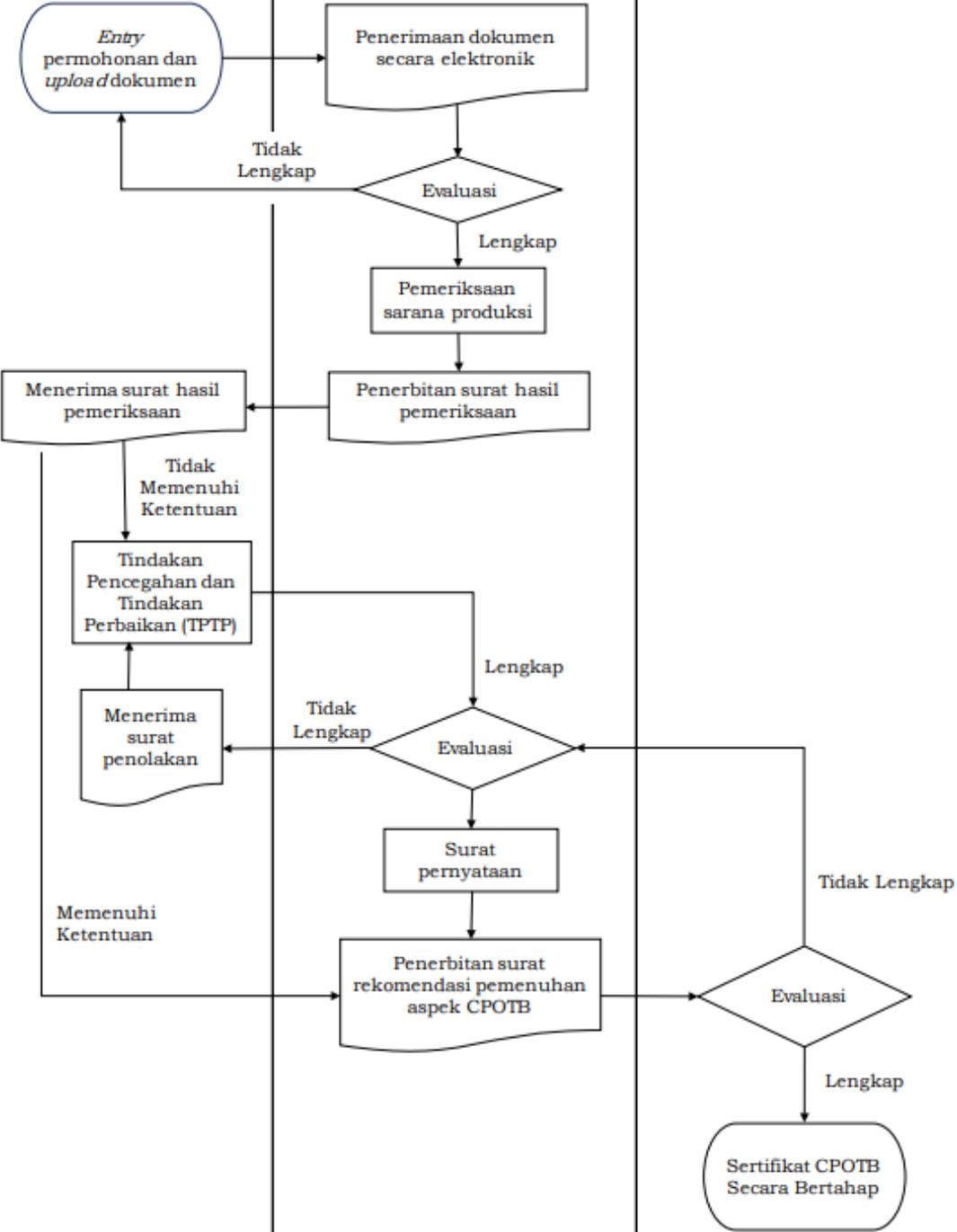
LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

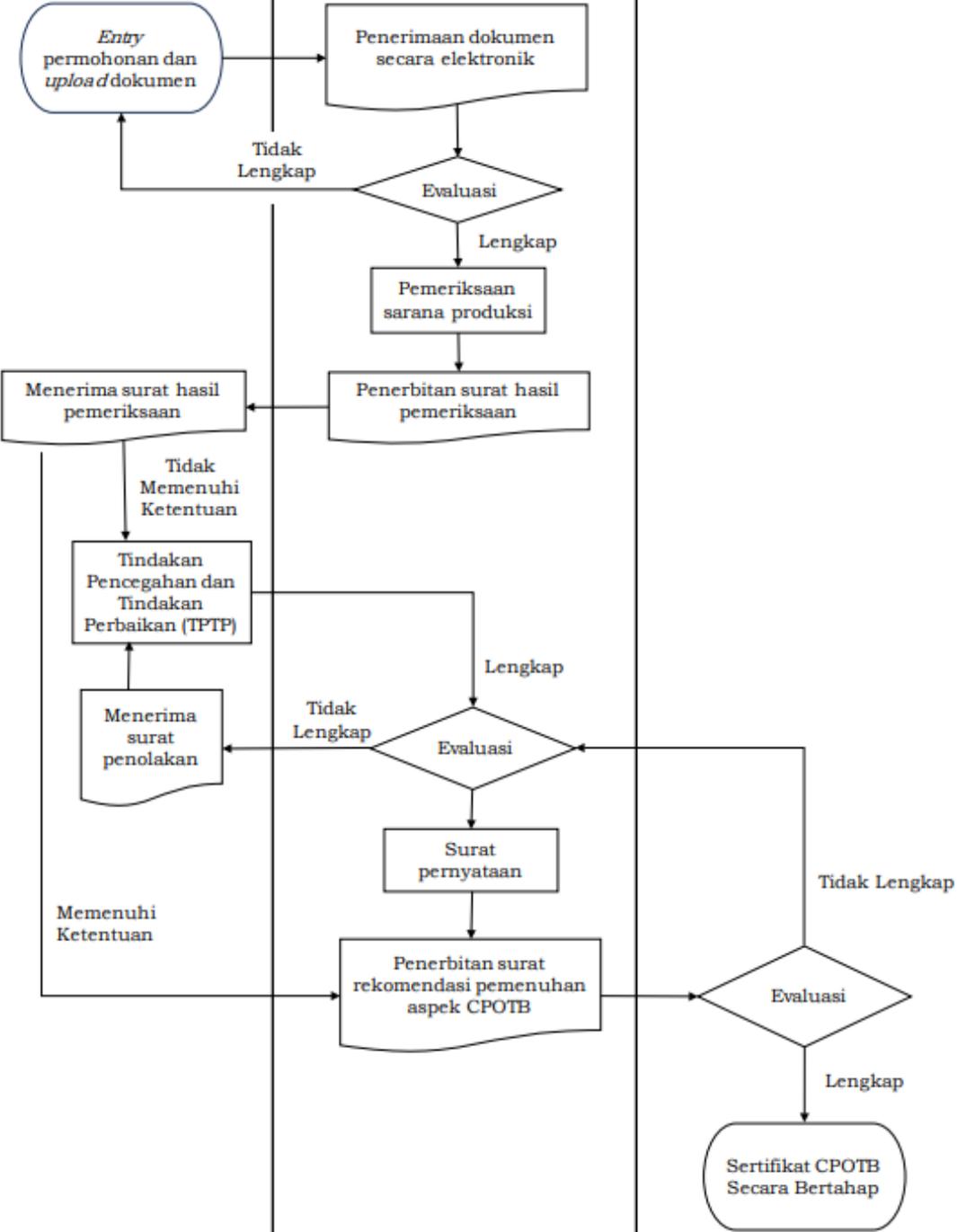
STANDAR PELAYANAN
BALAI POM DI BANYUMAS
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

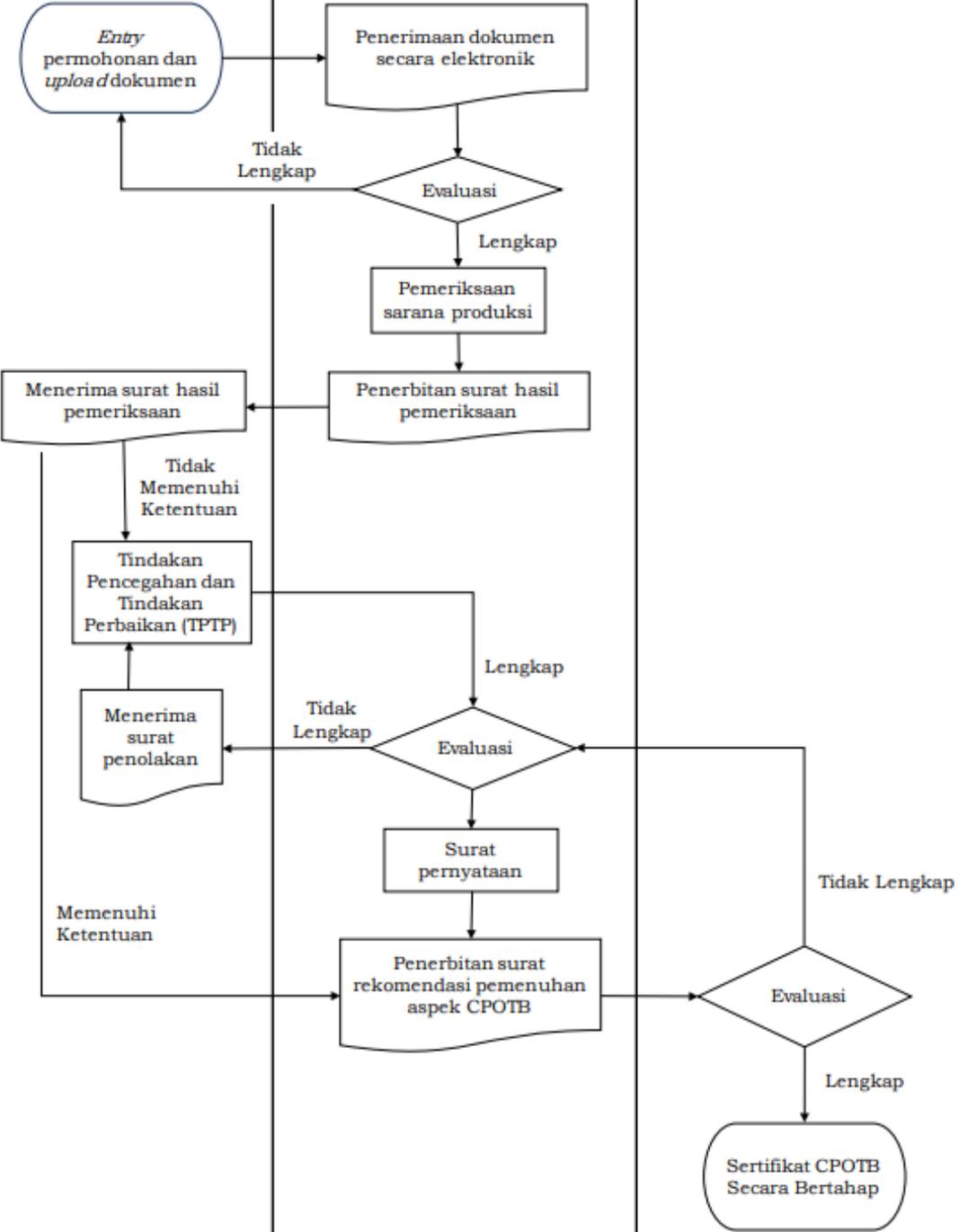
No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>a. Dokumen administratif:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (e-sertifikasi.pom.go.id).2) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>b. Dokumen teknis:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui e-sertifikasi.pom.go.id.2) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOTB3) Dokumen mutu.4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap hanya dapat diajukan oleh Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) dan Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT).b. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id.c. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.d. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.e. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <p>g. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p> <p>h. Layanan Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap di Balai POM di Banyumas sampai dengan tahap penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap. Penerbitan Sertifikat CPOTB Secara Bertahap oleh Badan POM dengan timeline 7 (tujuh) hari kerja (dengan sistem <i>clock on clock off</i>) setelah rekomendasi diterima.</p> <p>i. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap dapat dilakukan paling banyak:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Dua kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam;2) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; dan3) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UMOT.

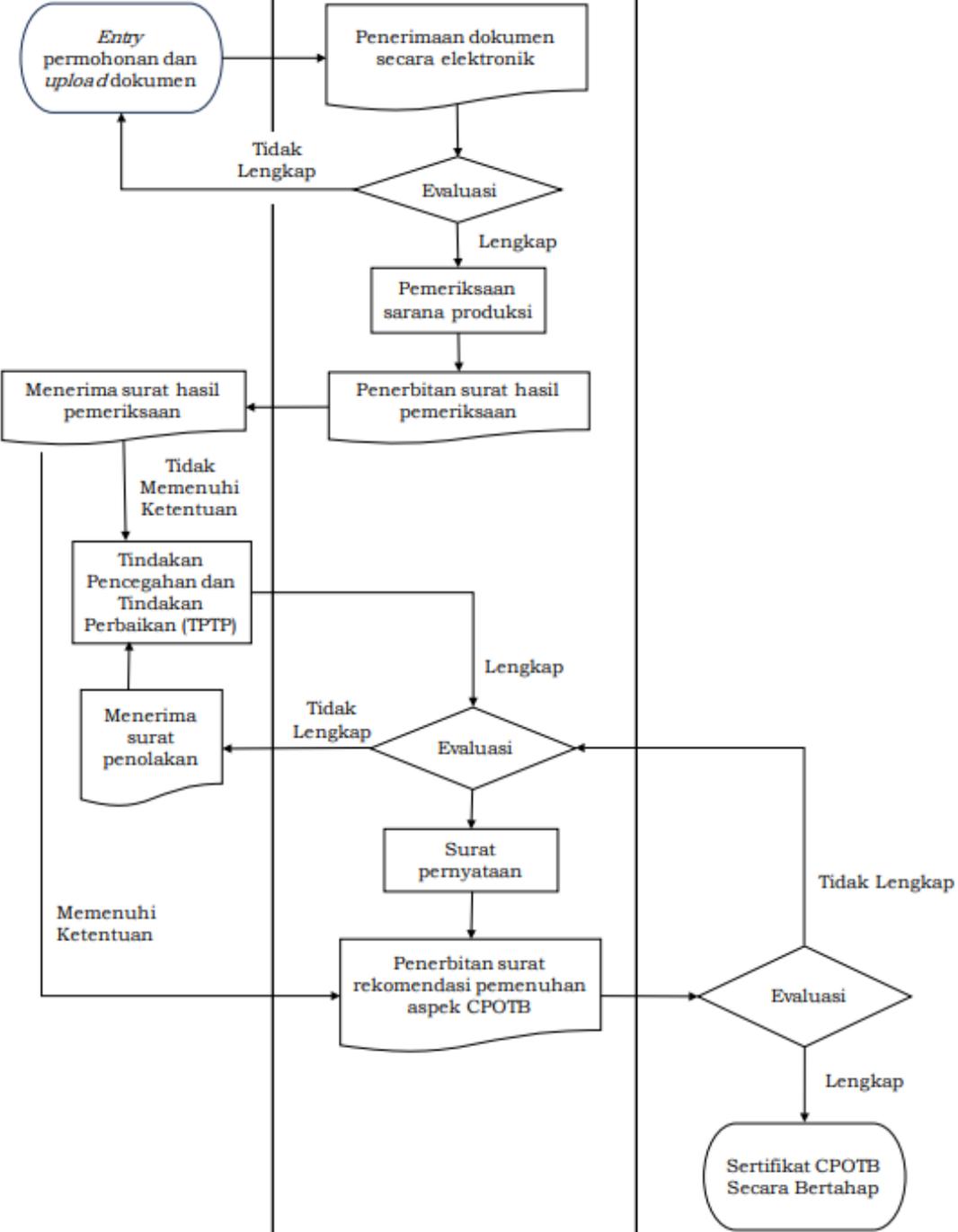
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, termasuk proses pemeriksaan sarana dan evaluasi dokumen Tindakan Perbaikan dan Tindakan pencegahan (TPTP) adalah 48 (empat puluh delapan) hari kerja terhitung sejak evaluasi dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan benar.	
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.	
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap.	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	a. Penanganan Pengaduan	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
	dan Masukan/Apresiasi	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (e-sertifikasi.pom.go.id). Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara; 	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui e-mail bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p>	

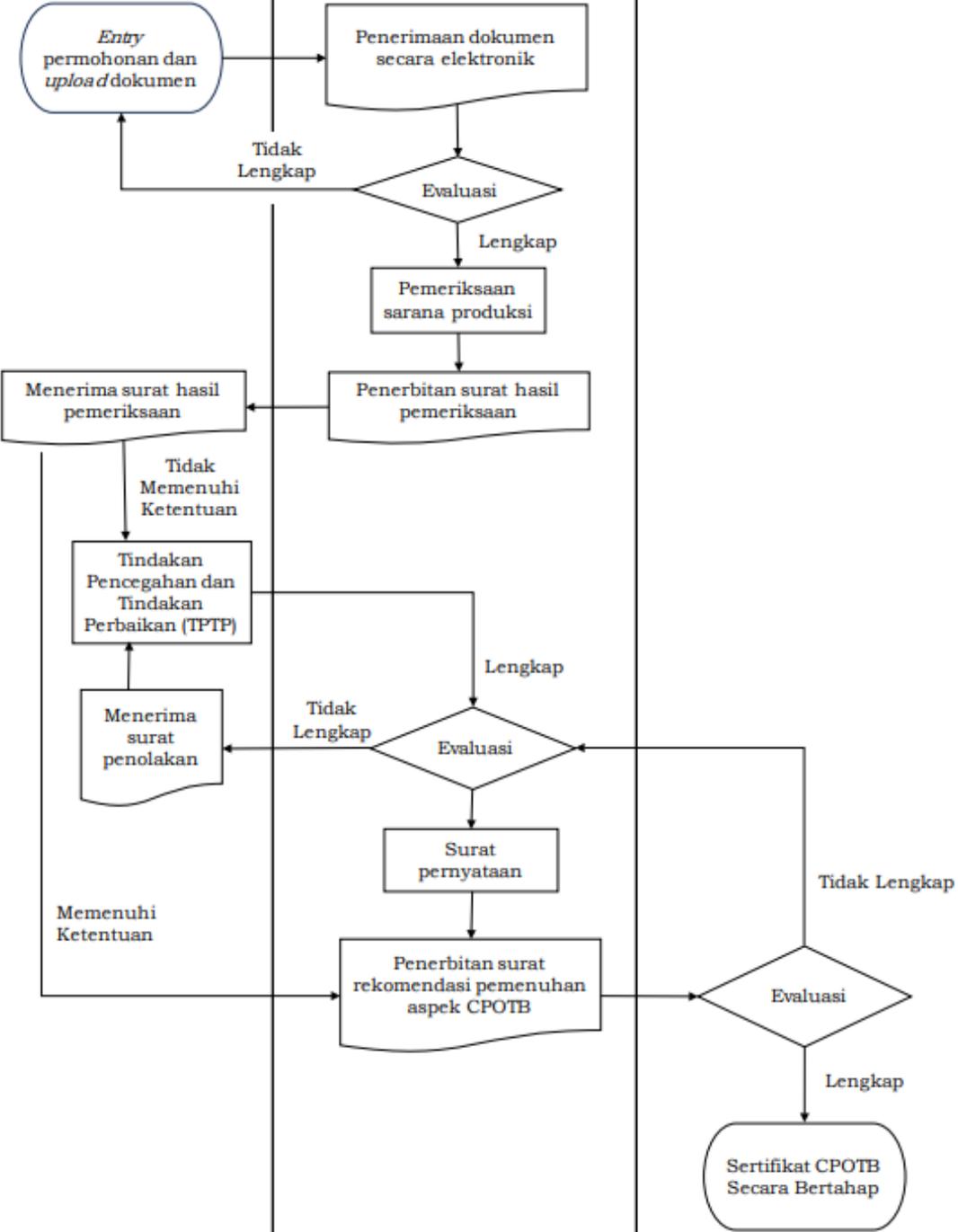
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>	
<p>PENGELOLAAN LAYANAN</p>			

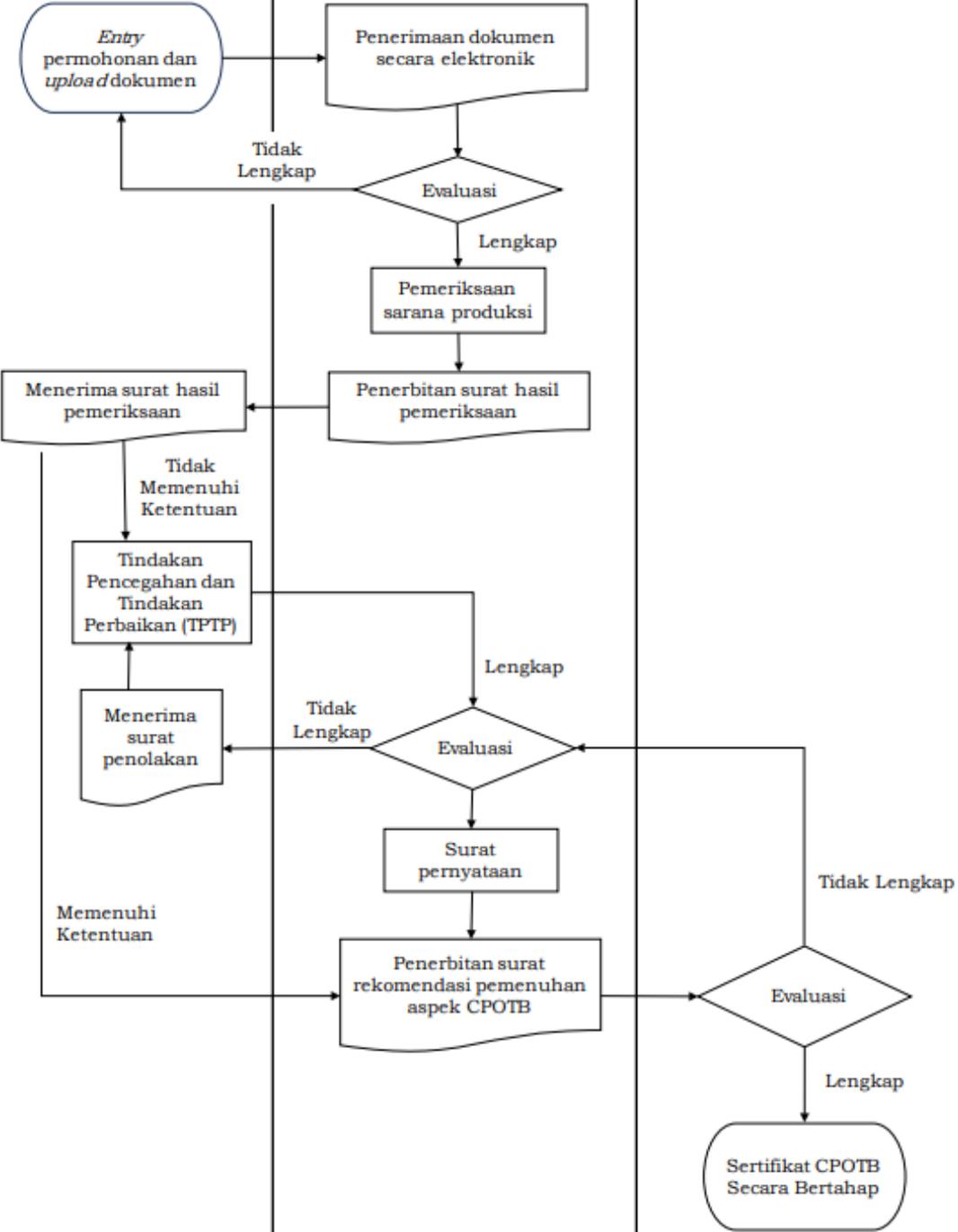
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 	

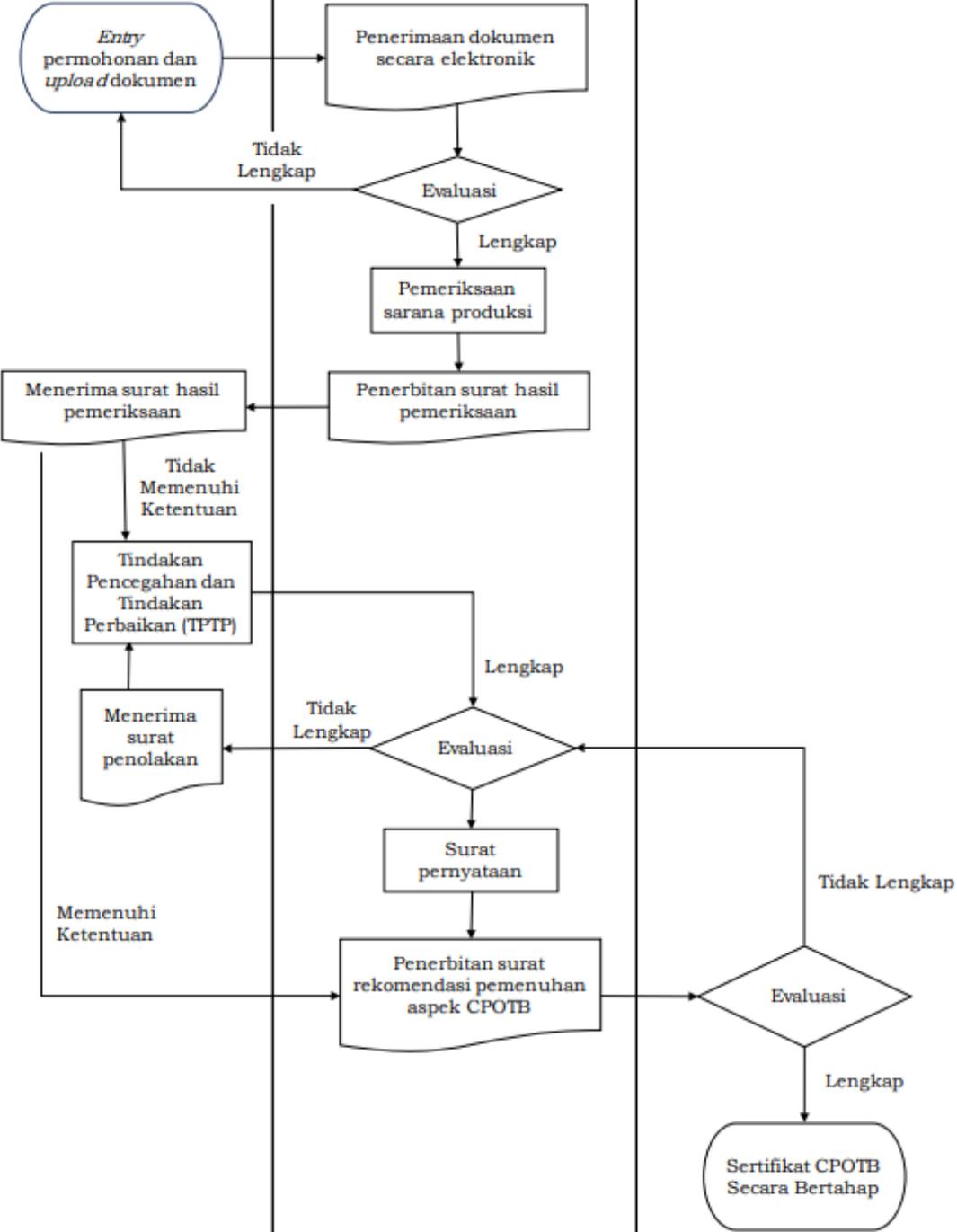
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;</p> <p>g. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Jamu;</p> <p>i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional;</p>	

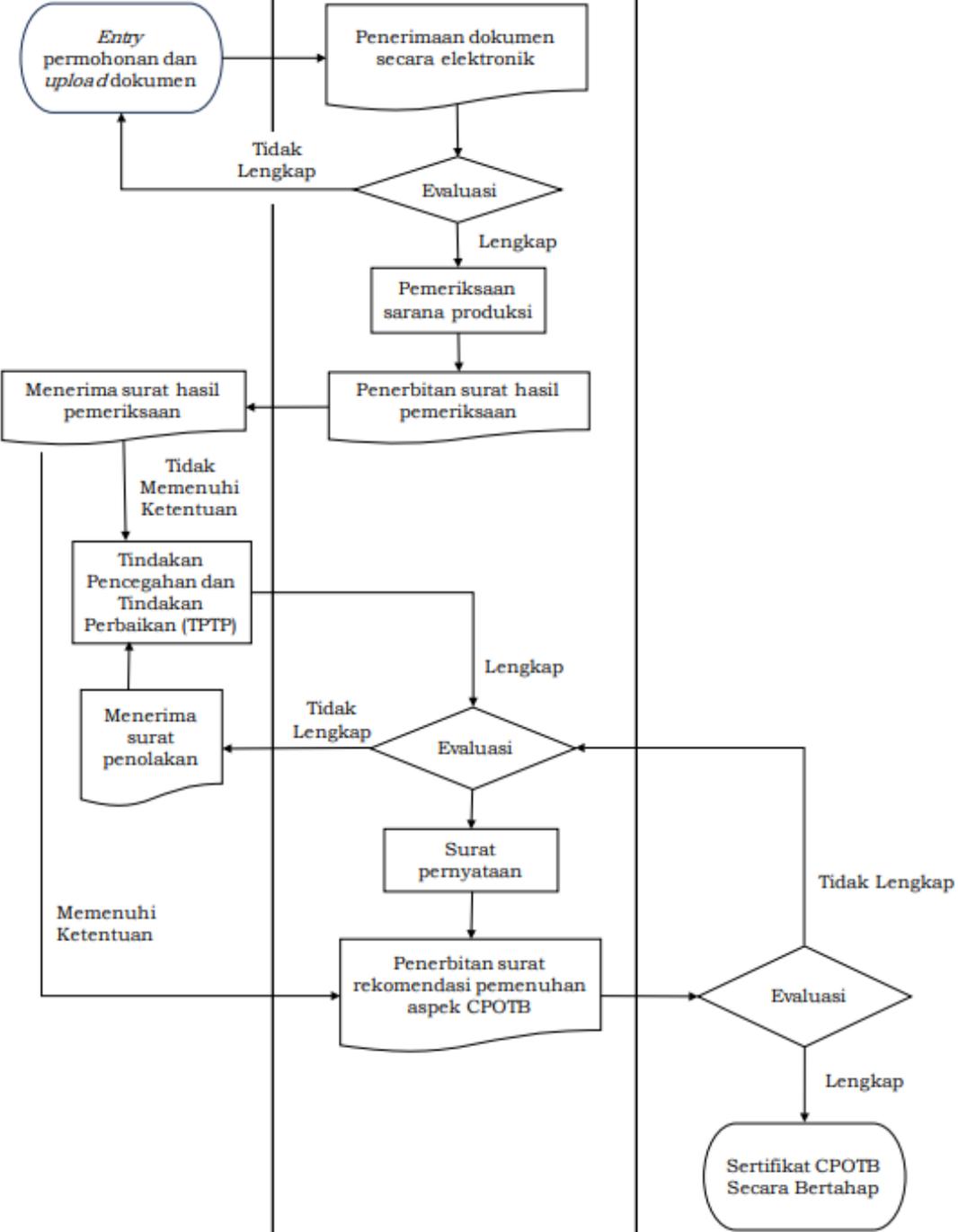
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
		<p>j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</p> <p>k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p>	

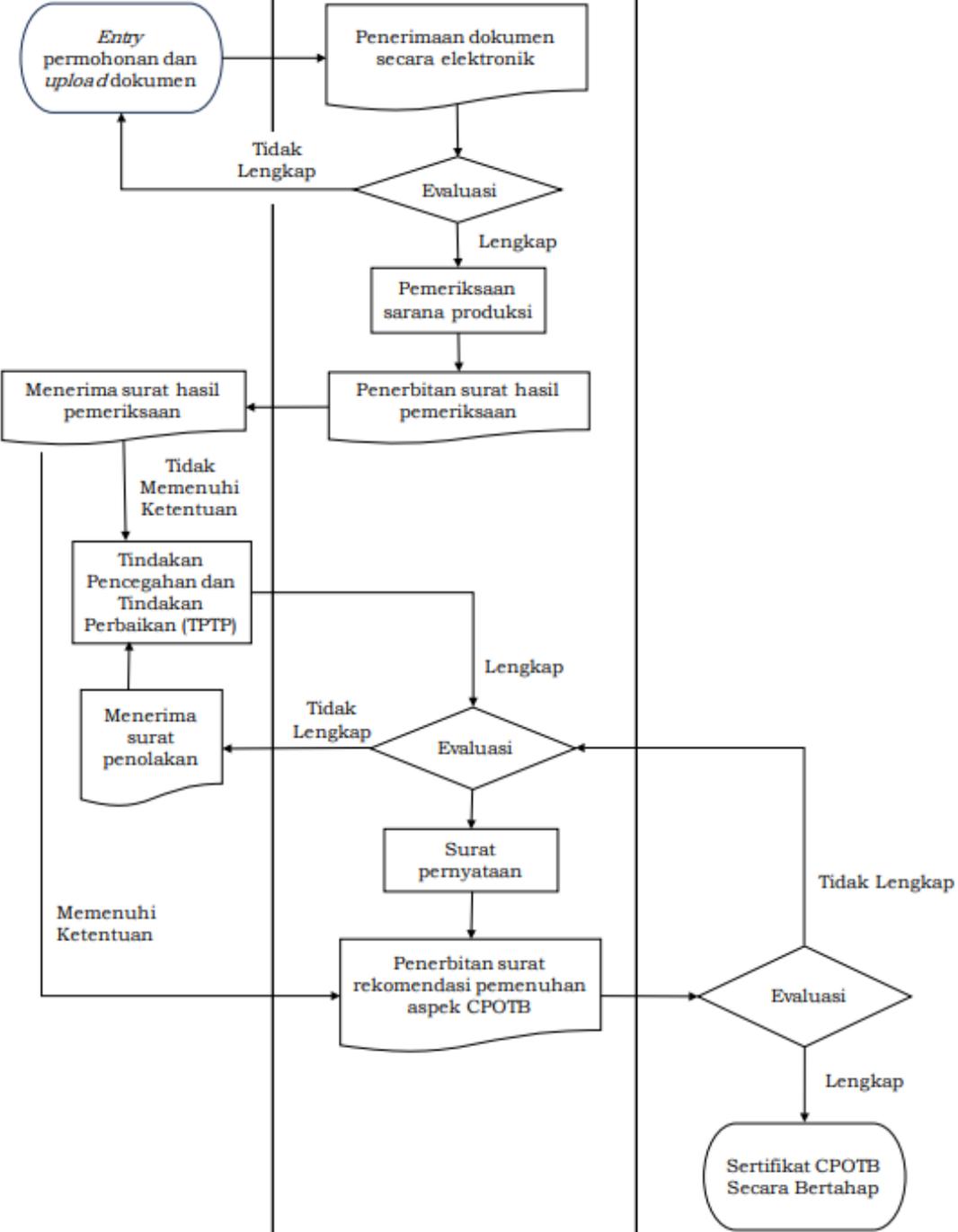
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
		<p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang</p>	

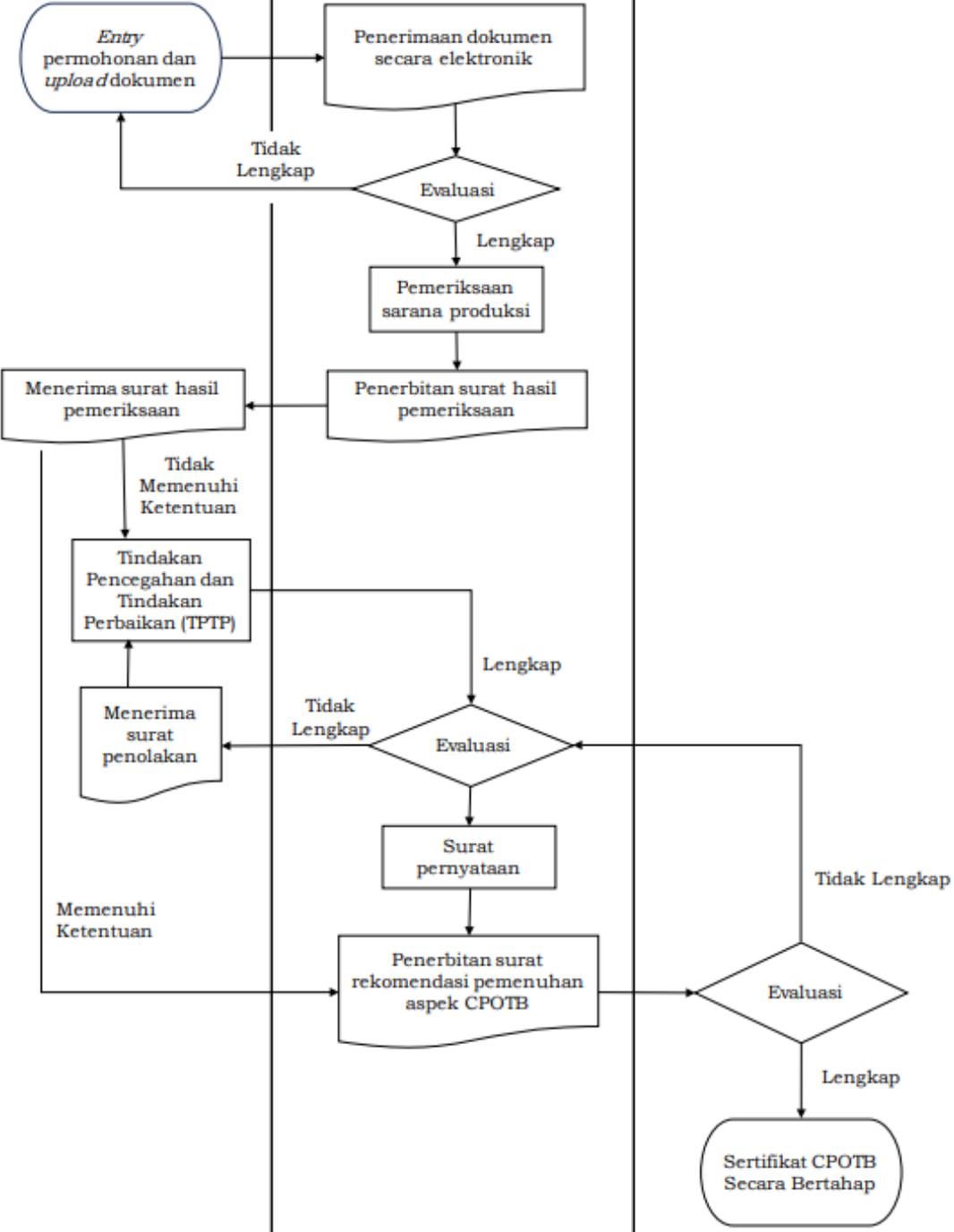
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap; dan</p> <p>q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam.</p>	

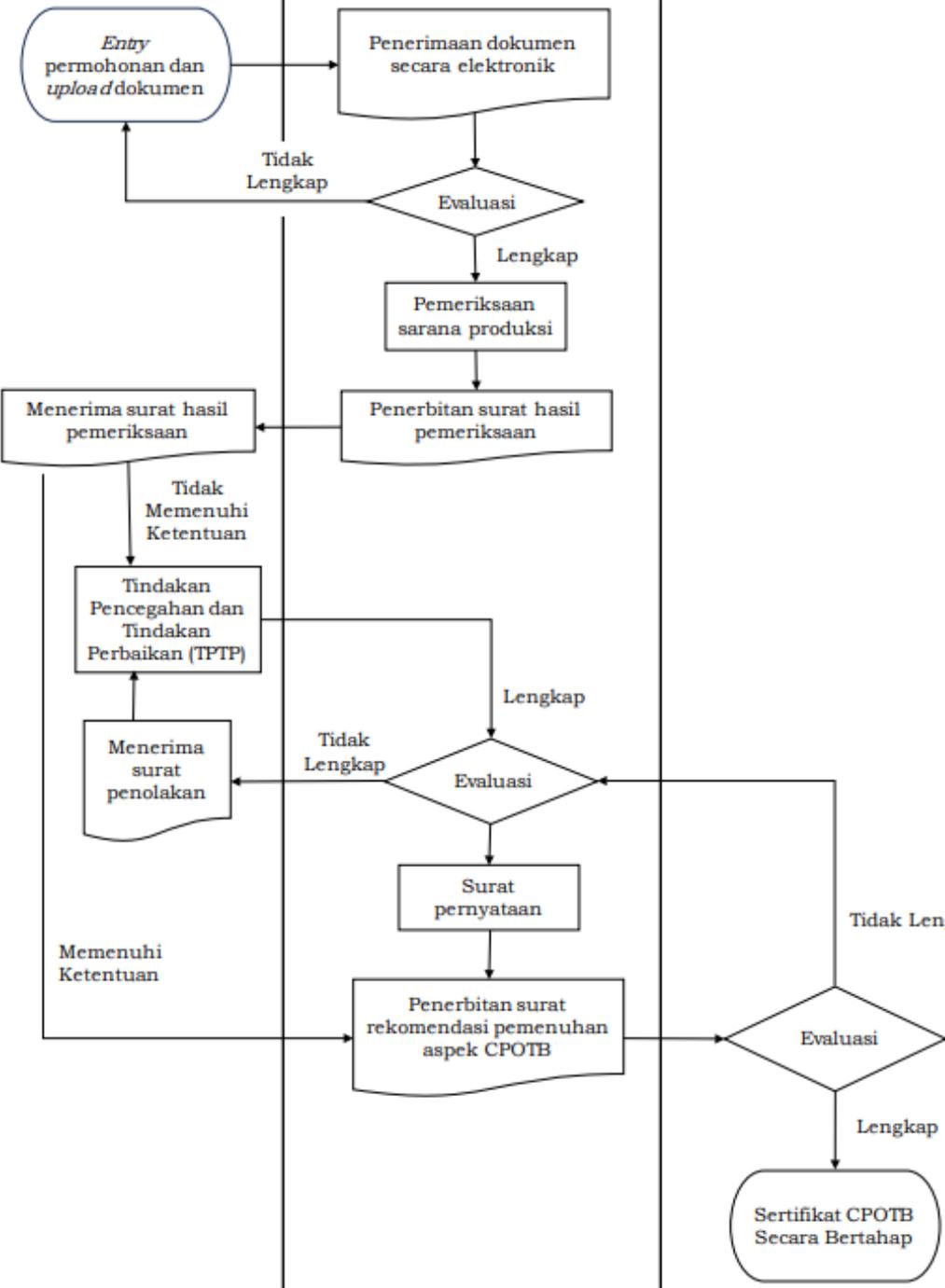
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; d. Alat pengolah data (komputer); e. Produk informasi berupa leaflet; f. Toilet; 	

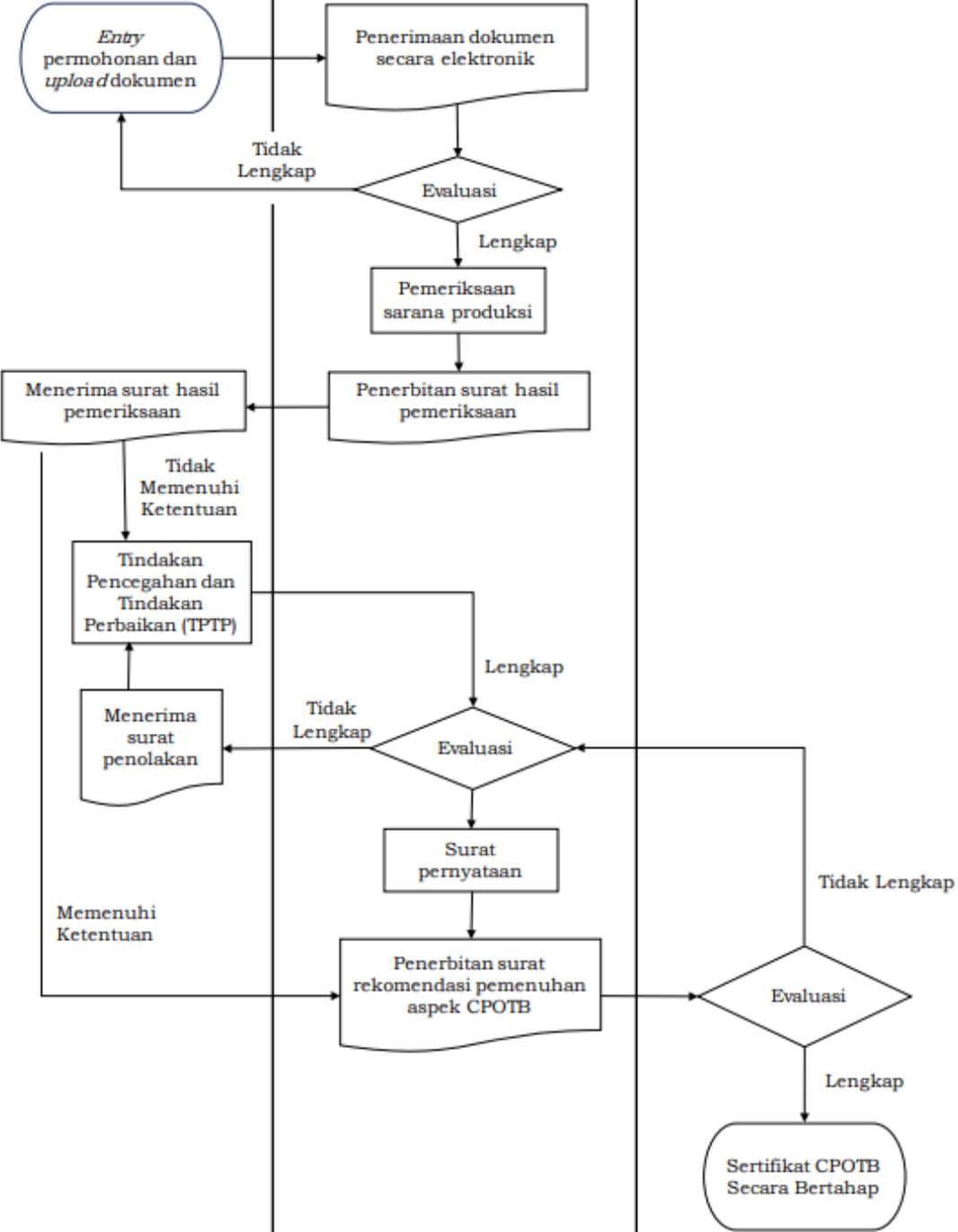
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>g. Free Wifi</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan WhatsApp</p>	

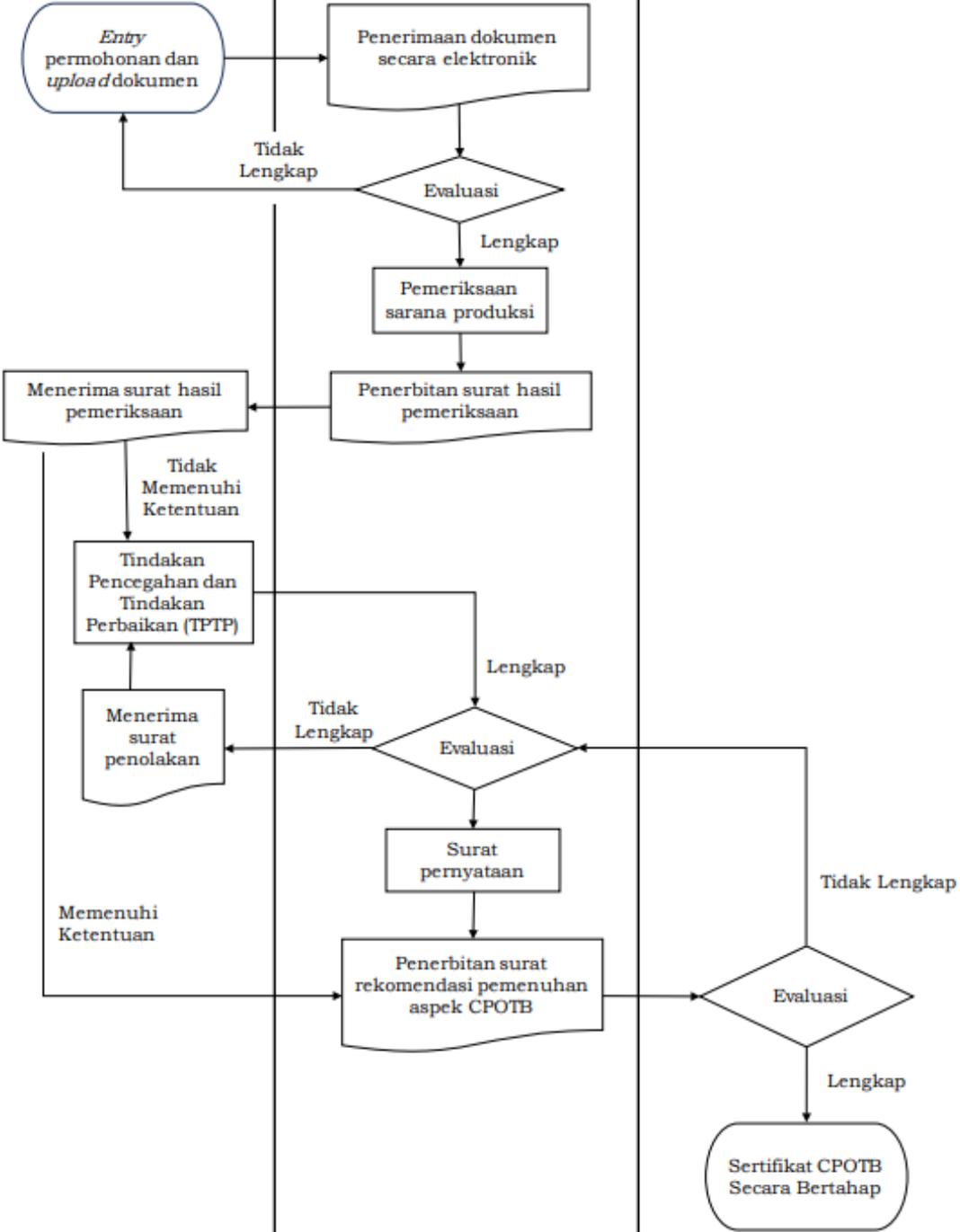
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB)</p> <p>c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)</p> <p>d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah</p>	

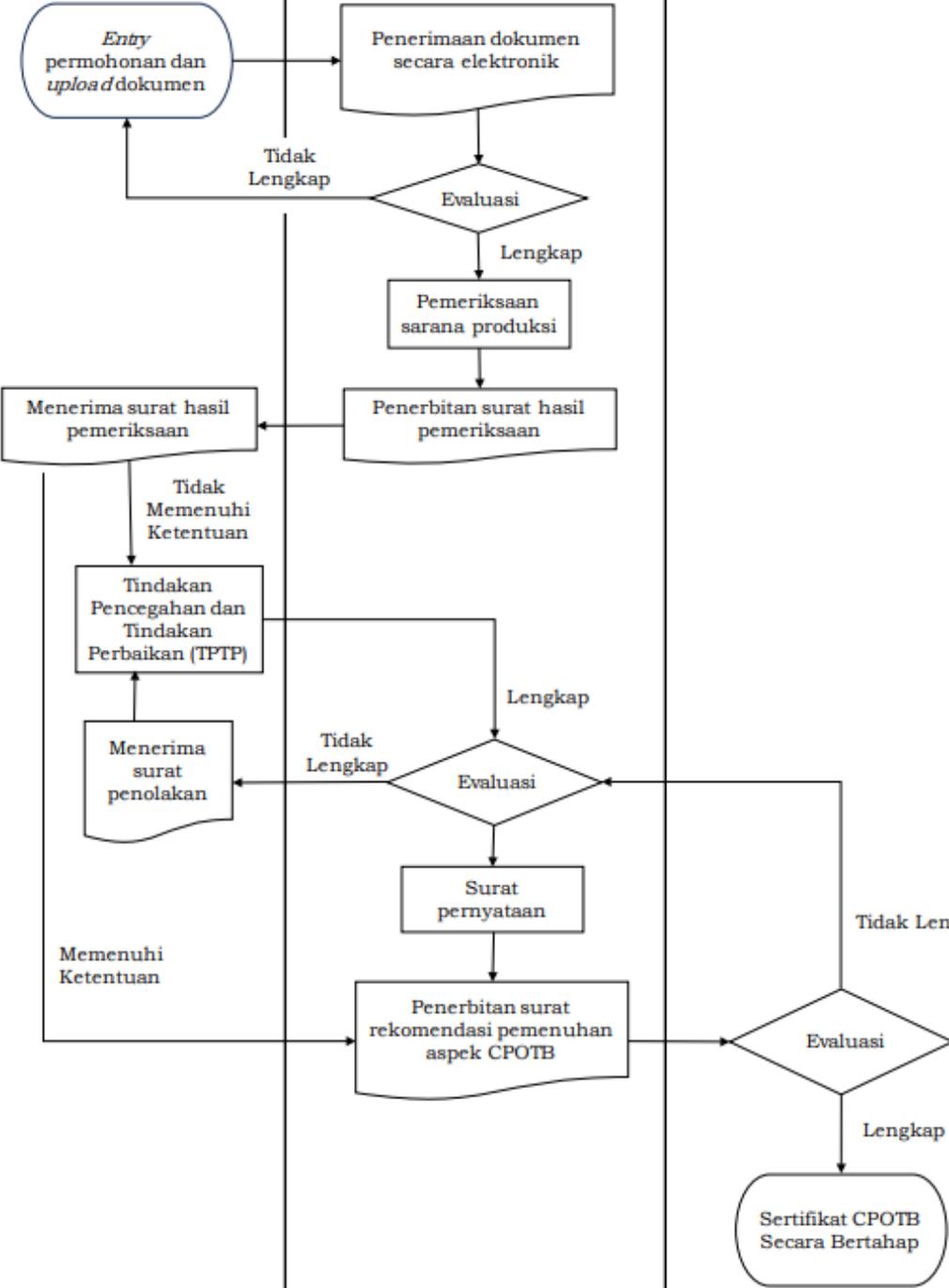
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangga Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara</p>	

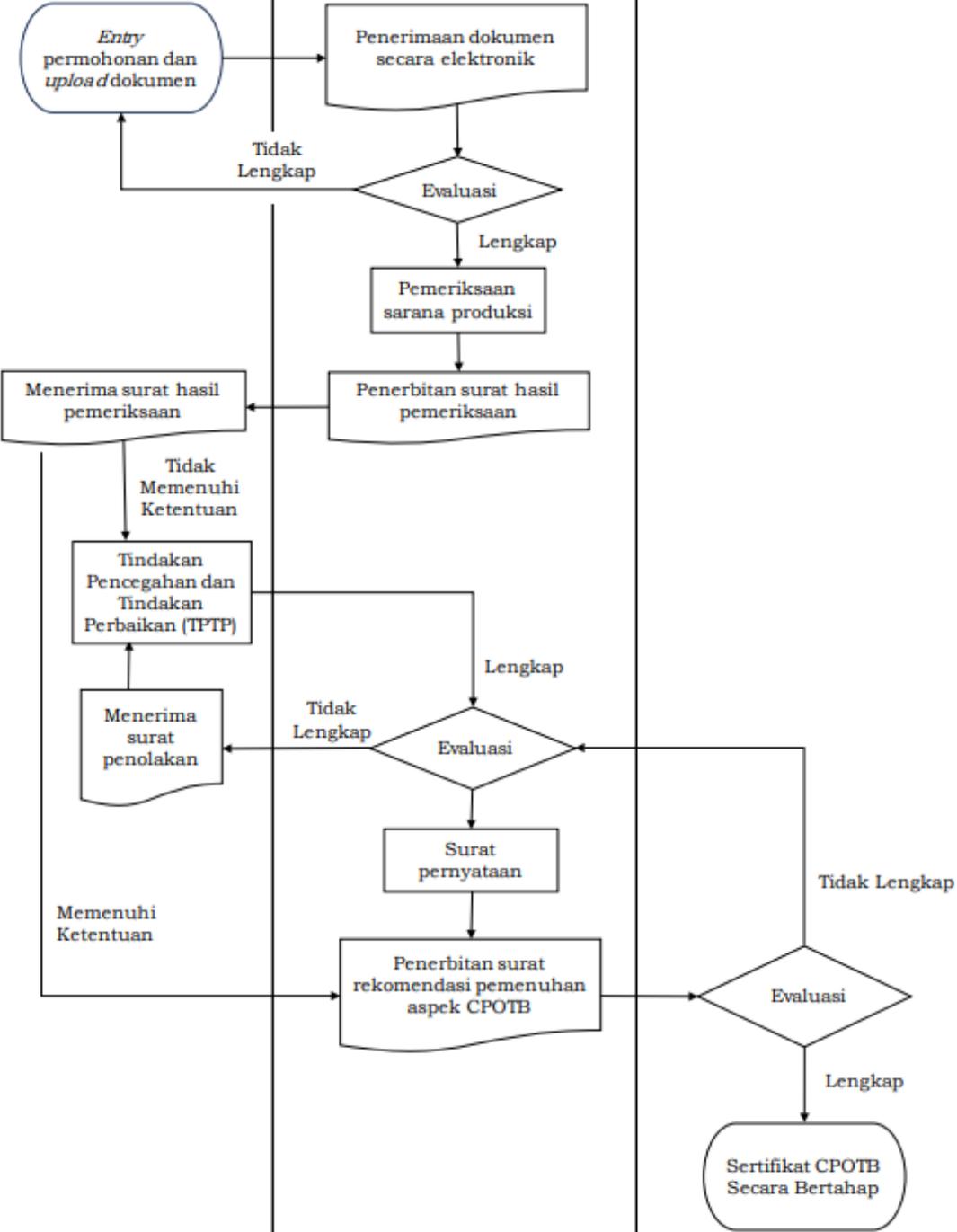
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0281) 631222</p> <p>b. Whatsapp: 08112602001</p> <p>c. Website: banyumas.pom.go.id</p> <p>d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id</p>	

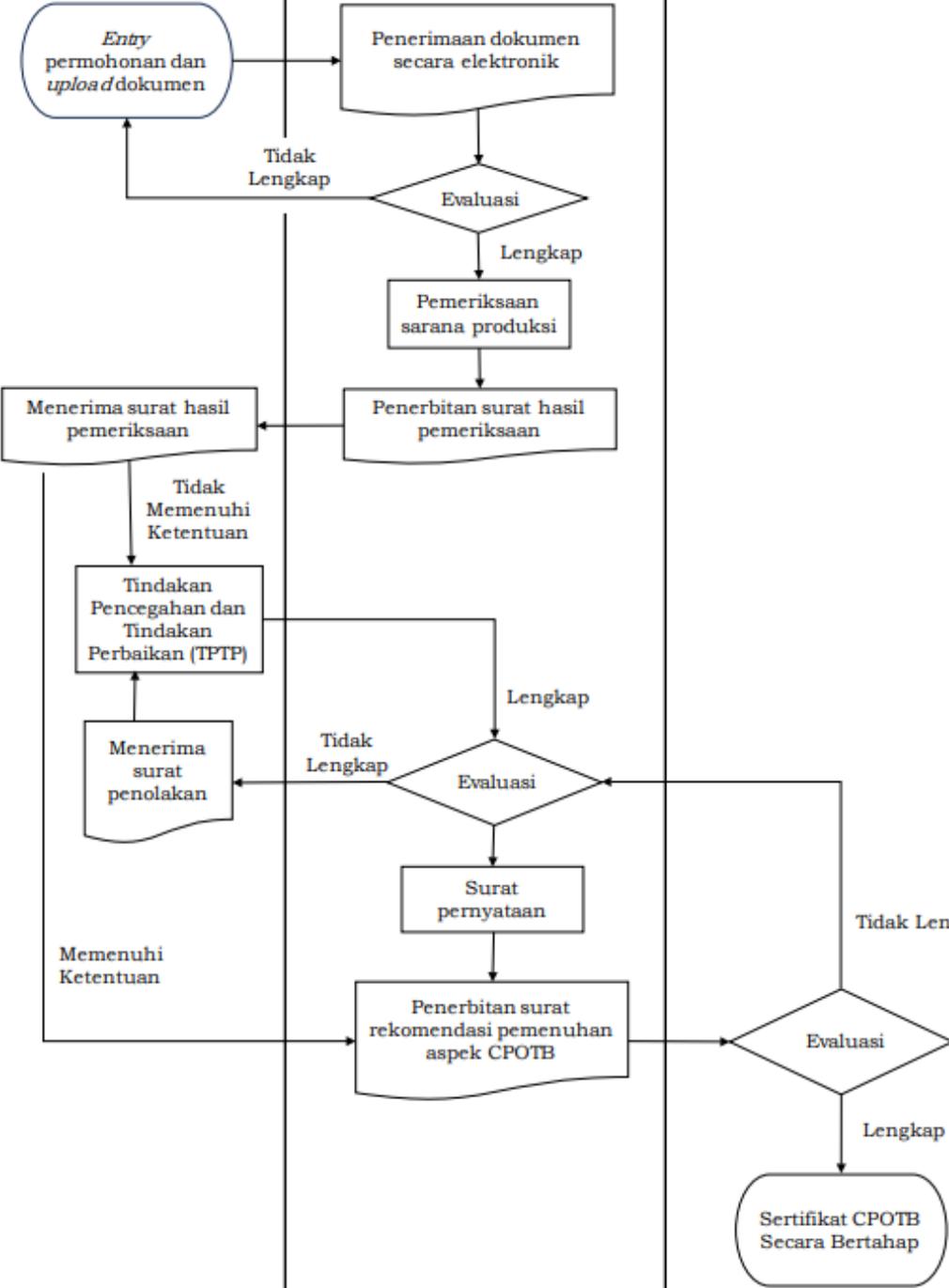
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas</p> <p>f. Facebook: @bpom.bms</p> <p>g. X: @bpombanyumas</p> <p>h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>	
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas.</p>	

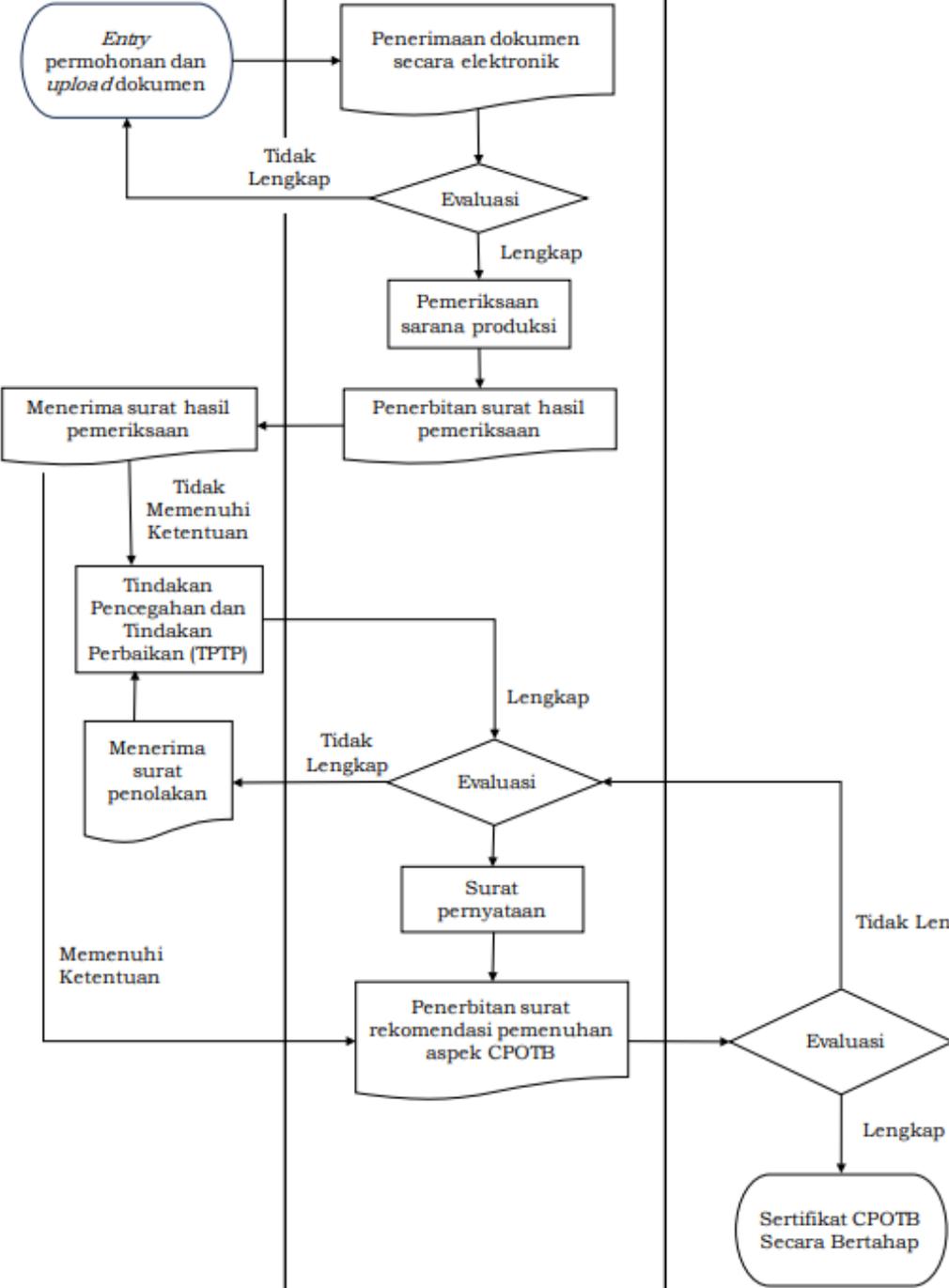
No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>4) Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</p> <p>5) Profesional;</p> <p>6) Tidak mempersulit;</p> <p>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</p> <p>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		<p>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p>	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
		14) Sesuai dengan kepastian; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.	
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring hasil keputusan layanan. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. 	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang	
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>	

No.	Komponen	Uraian	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas	Badan POM
			
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.	

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

STANDAR PELAYANAN
BALAI POM DI BANYUMAS
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG
BAIK SECARA BERTAHAP GOLONGAN A

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan;2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>b. Sertifikat Pemenuhan Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan;2) Persetujuan denah bangunan Dokumen mutu industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu,

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</p> <p>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau 2) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2) Riwayat kosmetik yang diedarkan.

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>Industri kosmetik hanya dapat melakukan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A paling banyak 2 (dua) kali.</p> <p>c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A Perubahan Teknis Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;2) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;3) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau4) Penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di oss.go.id.2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan</p>

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2) Riwayat kosmetik yang diedarkan <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id. b. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana. c. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana. d. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan. <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. b. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai. 	

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[/Penerimaan permohonan/] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[/Penerbitan surat hasil pemeriksaan/] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[/Menerima surat hasil pemeriksaan/] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[/Penerbitan Rekomendasi ke BPOM/] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Evaluasi dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i> . Mekanisme <i>time to respond</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut: a. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan b. Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah industri kosmetik menyampaikan tambahan data.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A.

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E --> F{Evaluasi} F -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> G[Menerima surat hasil pemeriksaan] F -- Memenuhi Ketentuan --> H[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] G --> I[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan TTP] I --> F H --> G </pre>	
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (esertifikasi.pom.go.id). Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara;

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Banyumas dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E --> F{Evaluasi} F -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> G[Menerima surat hasil pemeriksaan] G --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)] H --> E F -- Memenuhi Ketentuan --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] </pre>	<p>elayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
	PENGELOLAAN LAYANAN	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] E -- Memenuhi Ketentuan --> G[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] F --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak Lengkap --> H I -- Lengkap --> G </pre>	<p>Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	
		<p>Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; dan</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Ruang pelayan dan konsultasi berpendingin udara; d. Alat pengolah data (komputer);

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>
		<p>e. Produk informasi berupa leaflet; f. Toilet; g. Free Wifi</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan WhatsApp Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB)</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengkajian PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> A H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	
		<p>c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)</p> <p>d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Terminal Penumpang Tipe A Bangga Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara</p> <p>Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>a. Telepon: (0281) 631222 b. Whatsapp: 08112602001 c. Website: banyumas.pom.go.id d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas f. Facebook: @bpom.bms g. X: @bpombanyumas h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas.</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

No.	Komponen	Uraian
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	<p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas <pre> graph TD A([Penerimaan permohonan]) --> B{Evaluasi} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[Pemeriksaan sarana] C --> D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] D -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak Lengkap --> F G -- Lengkap --> H[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] D -- Memenuhi Ketentuan --> H </pre>
		memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

STANDAR PELAYANAN
BALAI POM DI BANYUMAS
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG
BAIK GOLONGAN B

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan B Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan;2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>b. Sertifikat Pemenuhan Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan;2) Persetujuan denah bangunan Dokumen mutu industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi sesuai dengan sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau 2) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2) Riwayat kosmetik yang diedarkan. <p>Industri kosmetik hanya dapat melakukan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B paling banyak 2 (dua) kali.</p> <p>c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</p> <p>2) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>3) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>4) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <p>1) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di oss.go.id.</p> <p>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</p> <p>3) Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</p> <p>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional.</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <p>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</p> <p>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan B karena:</p> <p>a. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>b. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p>

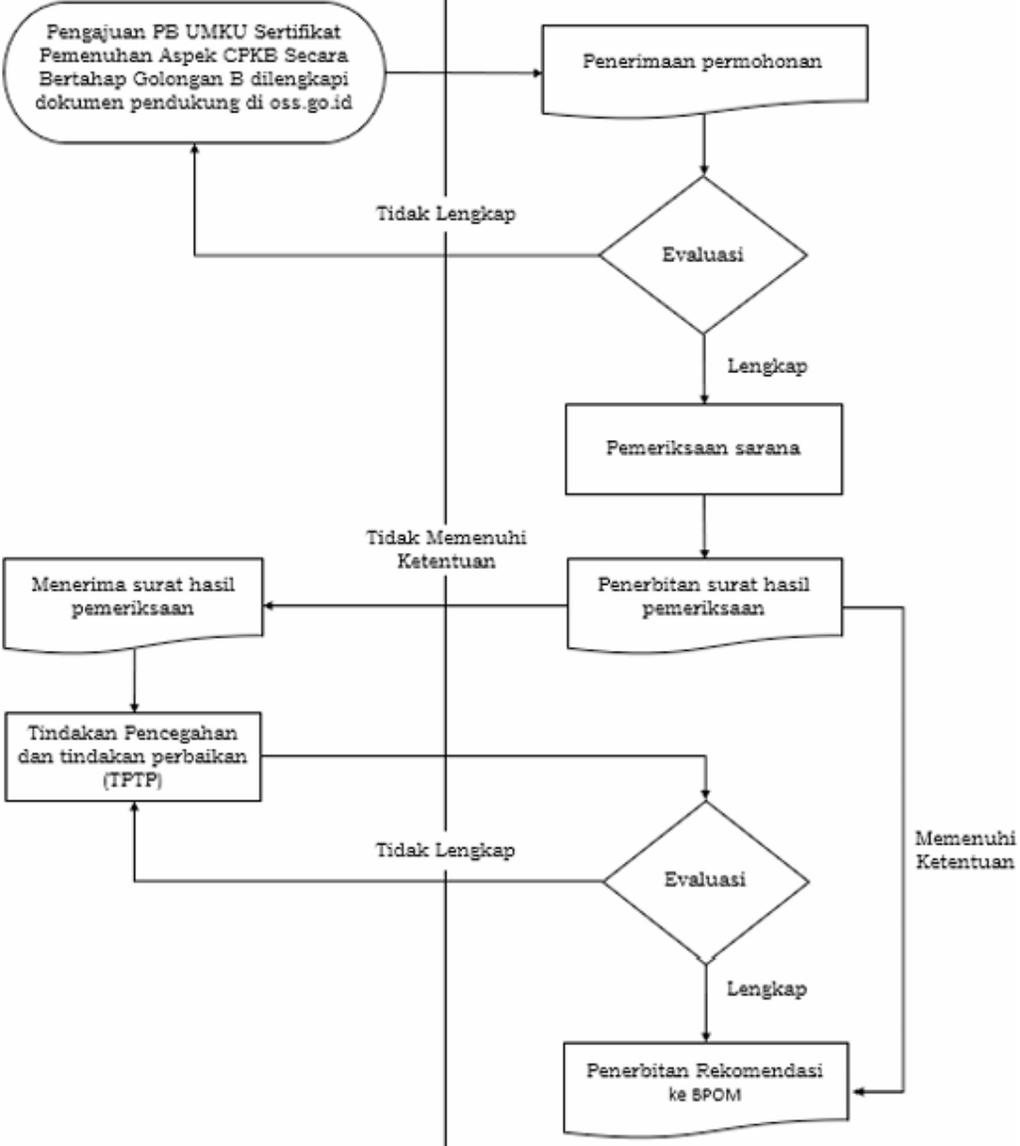
No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		c. Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id.</p> <p>b. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.</p> <p>c. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.</p> <p>d. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</p> <p>e. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <p>f. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Penerimaan permohonan]) --> B{Evaluasi} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[Pemeriksaan sarana] C --> D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] D -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak Lengkap --> F G -- Lengkap --> H[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] D -- Memenuhi Ketentuan --> H </pre>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Evaluasi dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i>. Mekanisme <i>time to respond</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan c. Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah industri kosmetik menyampaikan tambahan data.
4.	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya/gratis.</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B.</p>

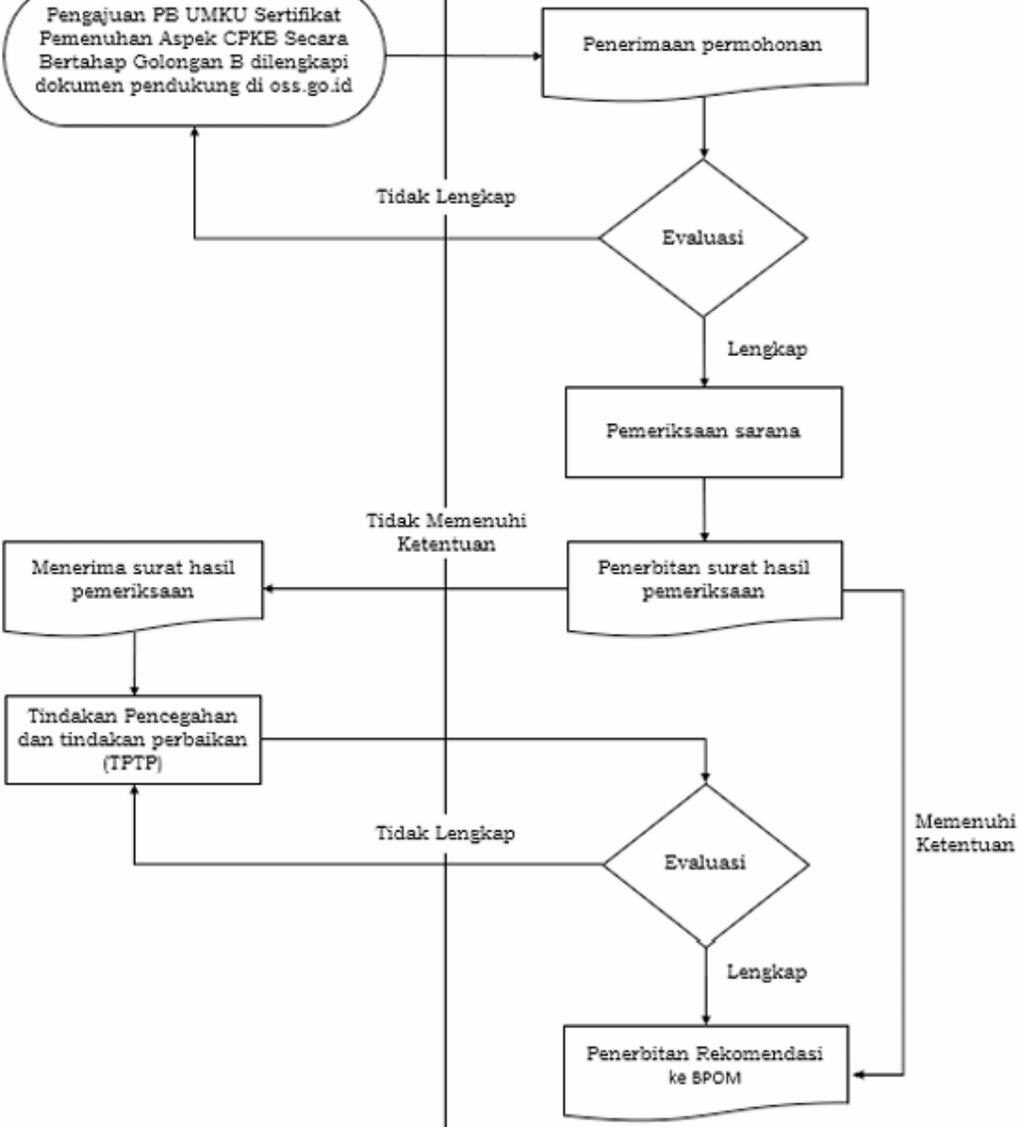
No.	Komponen	Uraian
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKE Secara Bertahap Golongan B dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> B C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas.

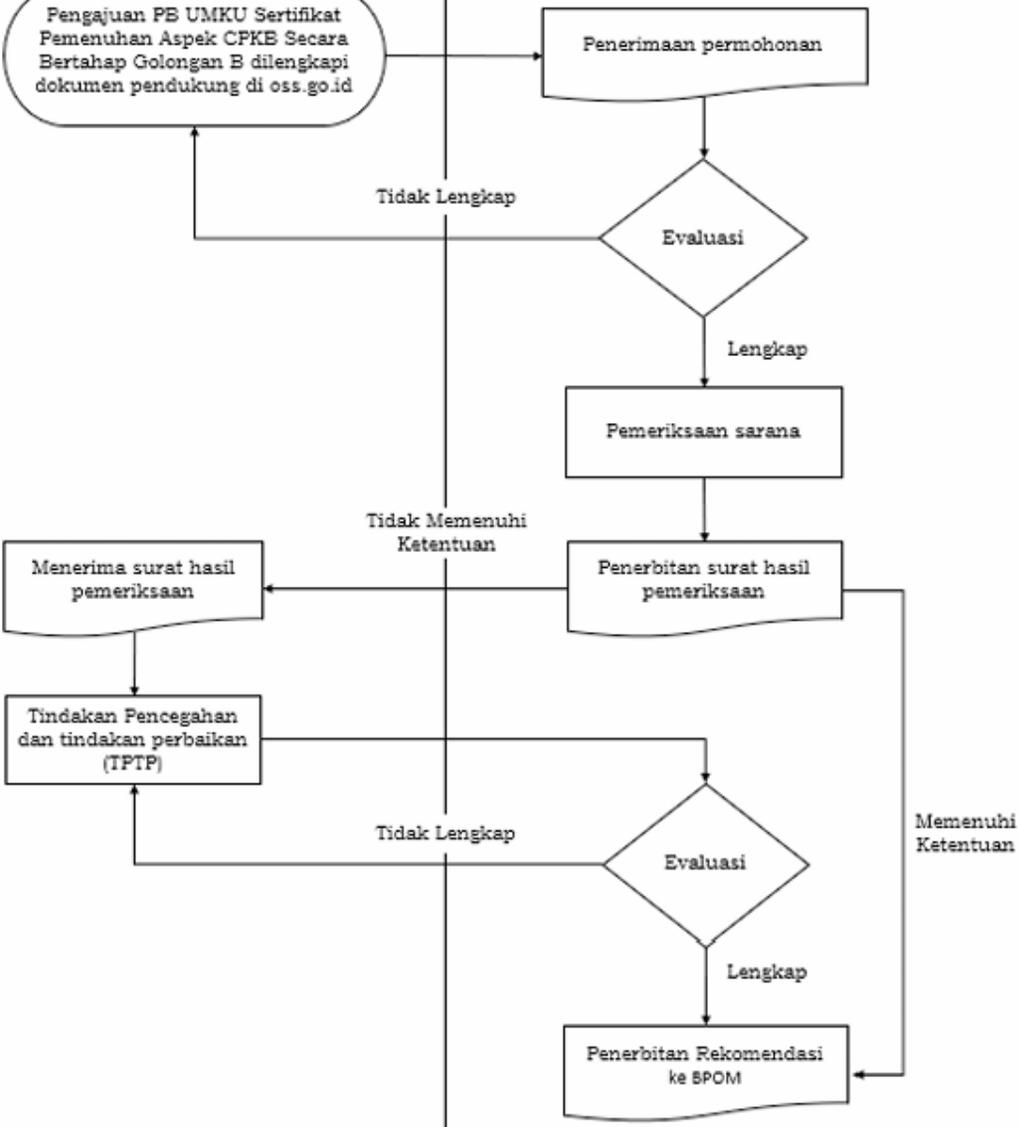
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email loka_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email loka_banyumas@pom.go.id atau</p>

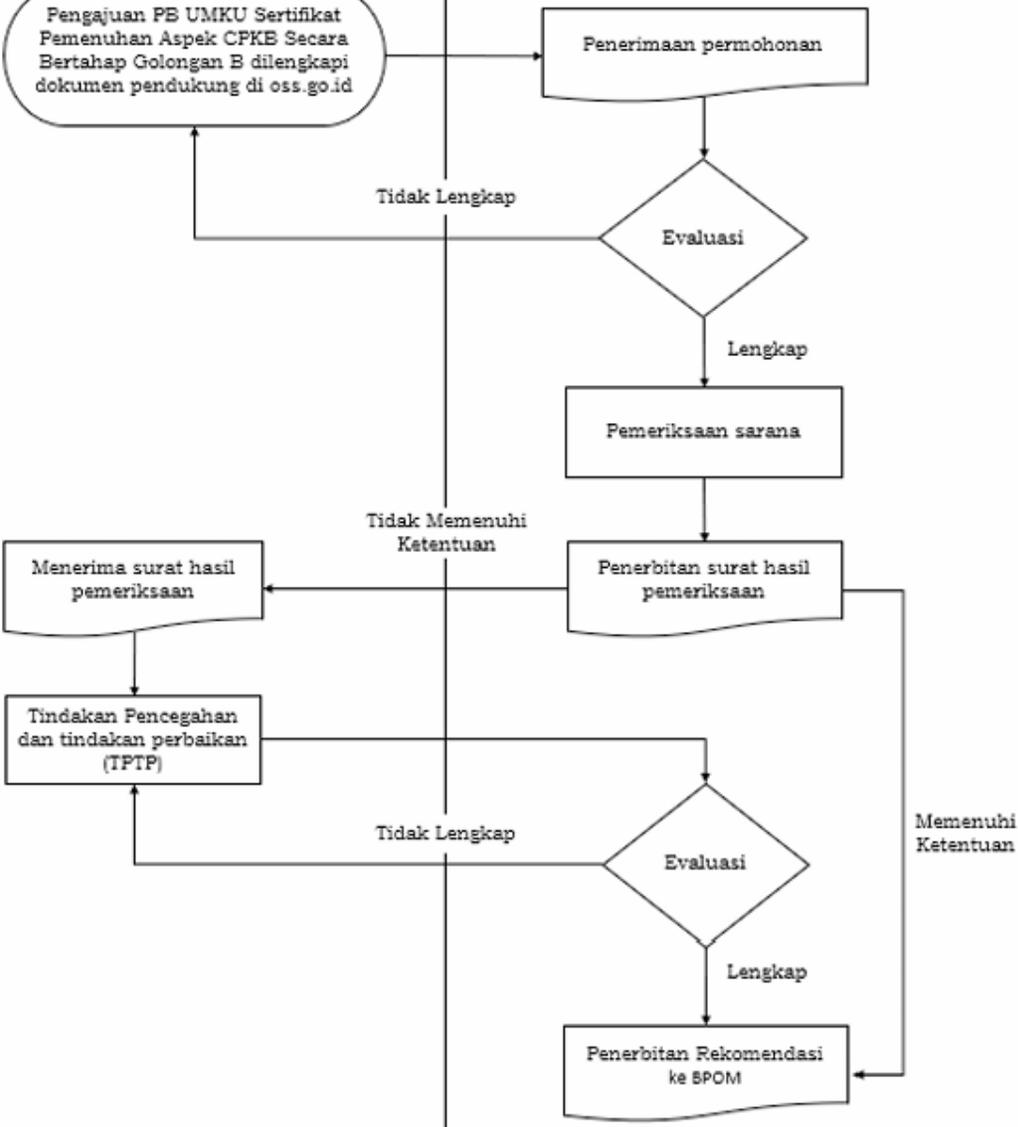
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
<p>PENGELOLAAN LAYANAN</p>		

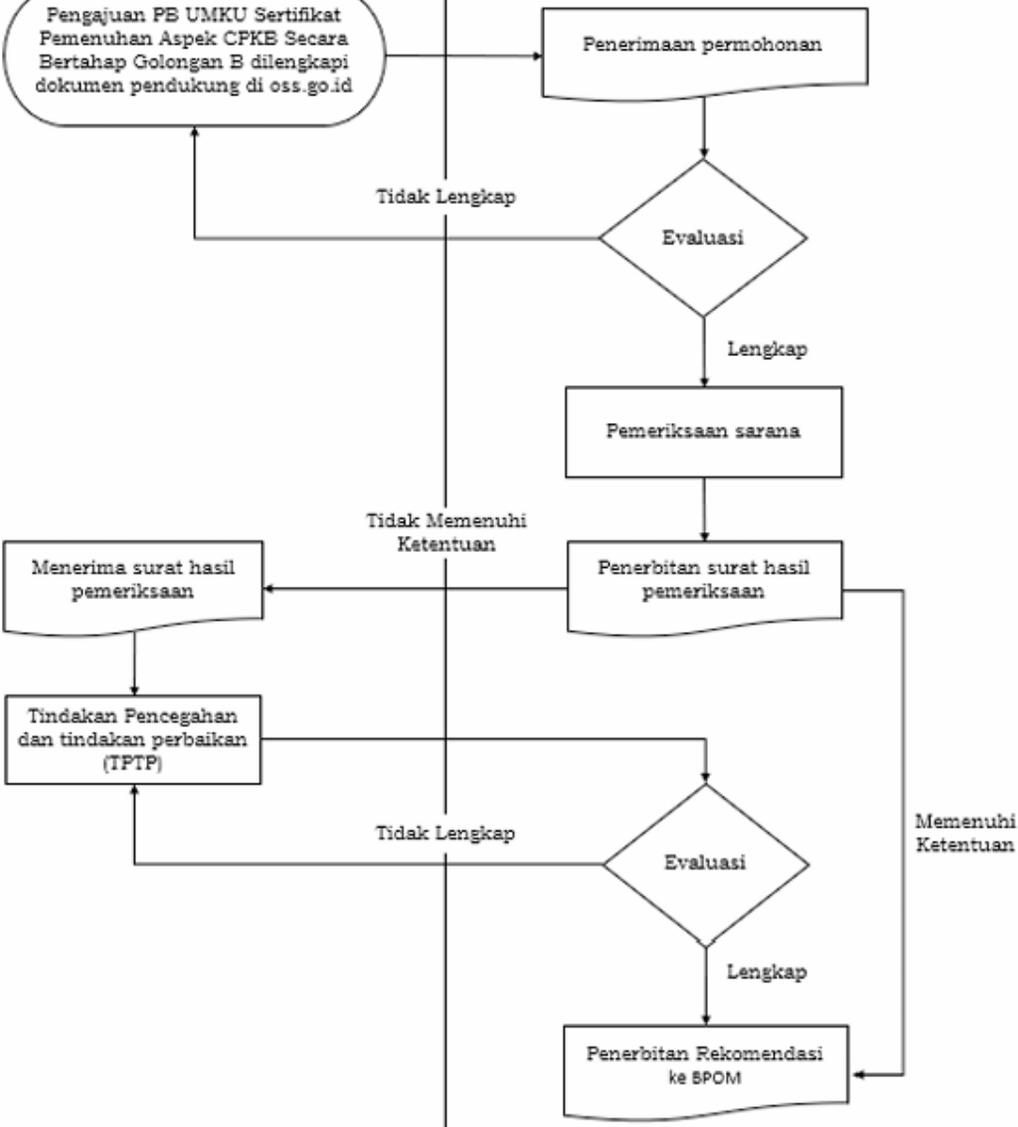
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> 	<p>Balai POM di Banyumas</p>
1.	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>  <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan B dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan TPTP] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; dan</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>  <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan B dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)] G --> D E -- Memenuhi Ketentuan --> H[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak Lengkap --> G I -- Lengkap --> H </pre>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</p>
2.	<p>Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas</p>	<p>Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B, antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu;</p>

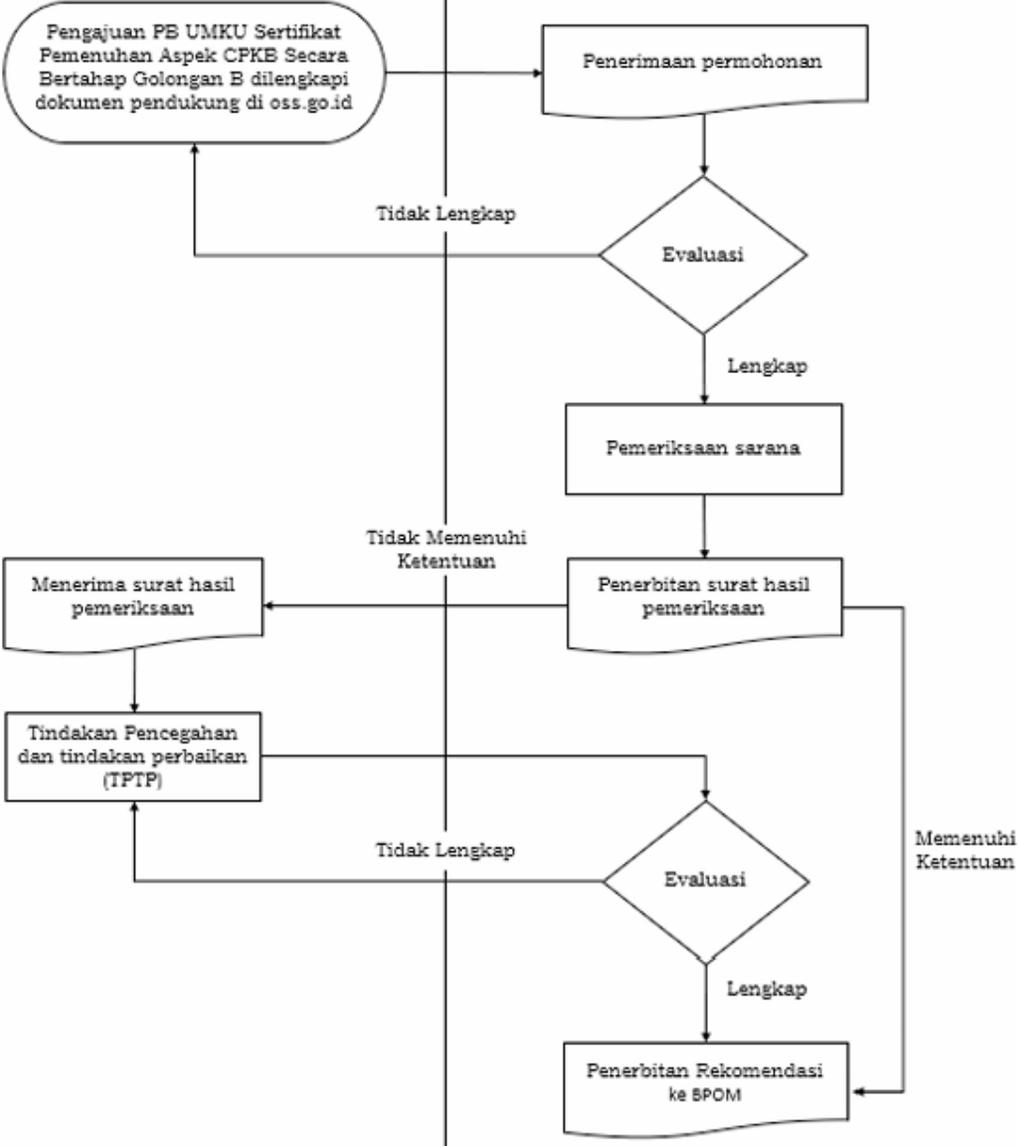
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> 	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>c. Ruang pelayan dan konsultasi berpendingin udara; d. Alat pengolah data (komputer); e. Produk informasi berupa leaflet; f. Toilet; g. Free Wifi</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan WhatsApp</p>

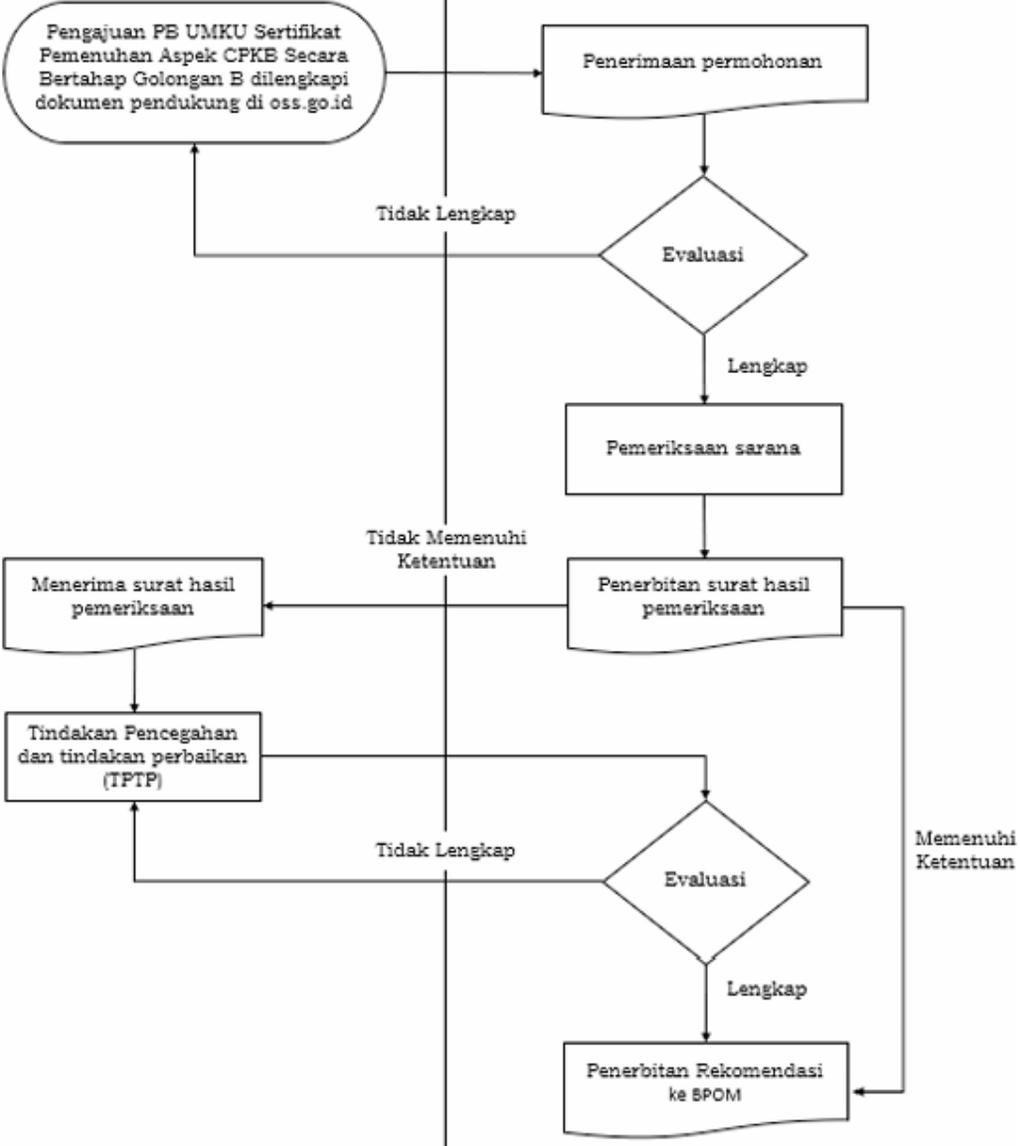
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>  <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan B dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB) c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB) d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Penerimaan permohonan]) --> B{Evaluasi} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[Pemeriksaan sarana] C --> D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] D --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak Lengkap --> F G -- Lengkap --> H[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] D -- Memenuhi Ketentuan --> H </pre>
		<p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangga Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0281) 631222 b. Whatsapp: 08112602001 c. Website: banyumas.pom.go.id d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas f. Facebook: @bpom.bms g. X: @bpombanyumas h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu</p>

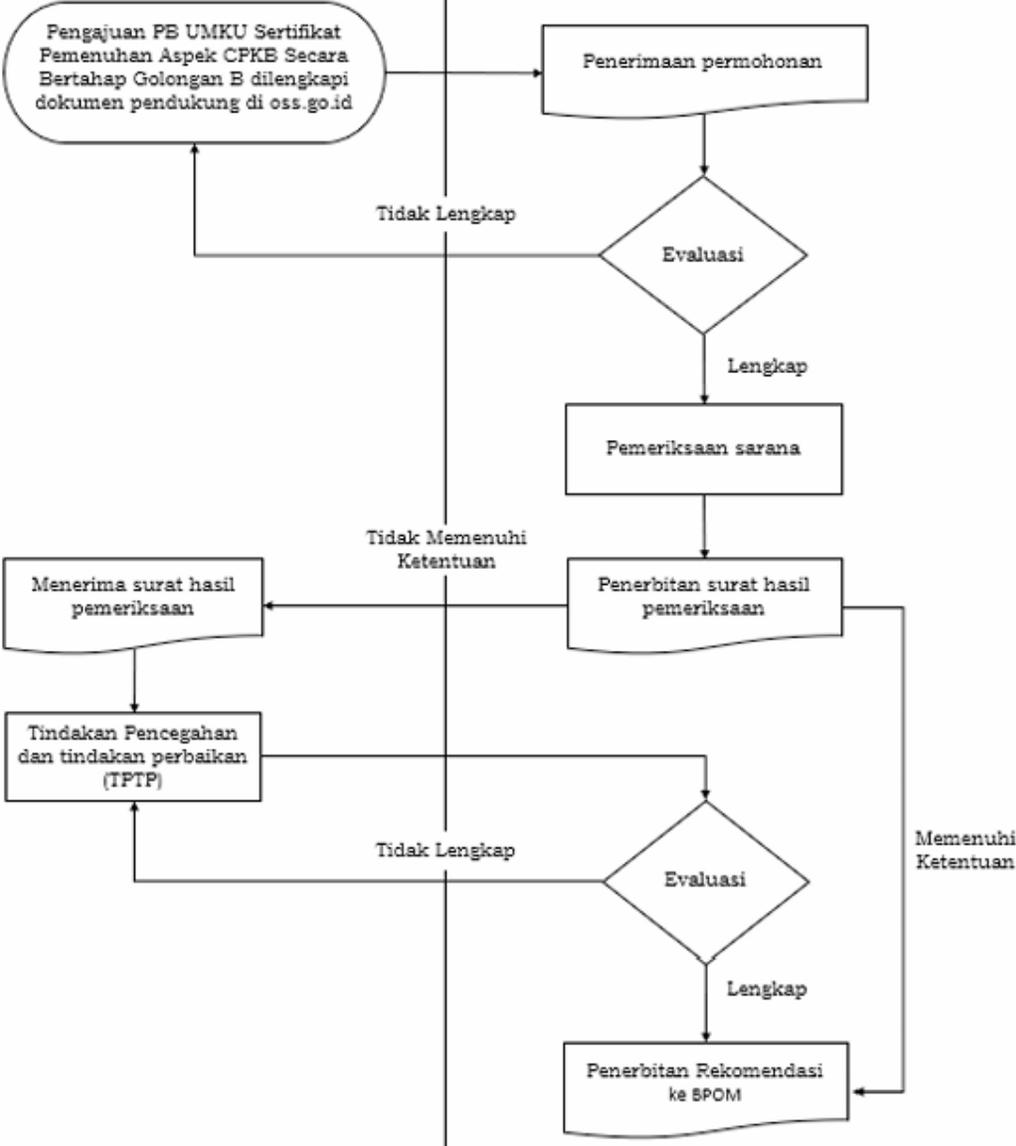
No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKE Secara Bertahap Golongan B dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] E -- Memenuhi Ketentuan --> I </pre>	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah;

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> 	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> 	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Penerimaan permohonan]) --> B{Evaluasi} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[Pemeriksaan sarana] C --> D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] D --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak Lengkap --> F G -- Lengkap --> H[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] D -- Memenuhi Ketentuan --> H </pre>
4.	<p>Pengawasan Internal</p>	<p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<p>Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p>	<p>Balai POM di Banyumas</p> <pre> graph TD A([Penerimaan permohonan]) --> B{Evaluasi} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[Pemeriksaan sarana] C --> D[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] D --> E[Menerima surat hasil pemeriksaan] E --> F[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TTP)] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak Lengkap --> F G -- Lengkap --> H[Penerbitan Rekomendasi ke SPOM] D -- Memenuhi Ketentuan --> H </pre>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p>	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa</p>

No.	Komponen	Uraian
	<p>Pemohon</p> 	<p>Balai POM di Banyumas</p>
		<p>aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
<p>8.</p>	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<p>1) Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. 2) Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

STANDAR PELAYANAN
BALAI POM DI BANYUMAS
REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <p>a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission (OSS)</i> dengan KBLI sebagai berikut:</p> <p>a) 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia;</p> <p>b) 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/Hypermarket;</p> <p>c) 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional);</p> <p>d) 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (<i>Department Store</i>).</p> <p>b. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan.</p> <p>c. NPWP</p> <p>d. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik.</p> <p>e. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan).</p>

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>f. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui oss.go.id.</p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir data teknis Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di oss.go.id. 2) Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur. 3) KTP penanggung jawab teknis. 4) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah: <ol style="list-style-type: none"> a) Importir: minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia. b) Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi: minimal tenaga teknis kefarmasian. 5) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan <ol style="list-style-type: none"> a) Prosedur Tertulis Pelabelan. b) Form Catatan Pelabelan c) Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder d) Form Catatan Pengemasan Sekunder. 6) Terkait penanganan sampel pertinggal <ol style="list-style-type: none"> a) Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal. b) Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal. 7) Terkait penanganan produk kembalian <ol style="list-style-type: none"> a) Prosedur Penanganan Produk Kembalian. b) Form Catatan Penanganan Produk Kembalian. 8) Terkait penyimpanan <ol style="list-style-type: none"> a) Form Catatan Pengadaan Kosmetik b) Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap kosmetik (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor <i>batch</i>, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). 9) Terkait penanganan keluhan <ol style="list-style-type: none"> a) Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b) <i>Form</i> Catatan Penanganan Keluhan.

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>10) Terkait penarikan produk</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Penarikan Produk.b) <i>Form</i> Catatan Penarikan Produk. <p>11) Terkait pemusnahan produk</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk.b) <i>Form</i> Catatan Pemusnahan Produk. <p>12) Tersedia tempat penyimpanan contoh pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan tercantum dalam penandaan.</p> <p>13) Terkait penyimpanan</p> <ul style="list-style-type: none">a) Tempat yang penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai.b) Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum penandaan. dalamc) Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembap, suhu kamar, dan terhindar dari sinar matahari langsung. <p>14) Terkait sanitasi</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur tertulis pembersihan sarana.b) Form catatan pembersihan saranac) Prosedur pengendalian hamad) Form catatan pengendalian hama

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a) Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan.</p> <p>b) Penerbitan hasil pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan.</p> <p>c) Pemohon harus menyampaikan CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>di lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email loka_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas dapat</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E{Evaluasi} E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] E -- Memenuhi Ketentuan --> G[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] F --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> I[Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] H --> J{Evaluasi} J -- Tidak Lengkap --> F J -- Lengkap --> I </pre>
		dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik; dan</p> <p>j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; Area tunggu; Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; Alat pengolah data (komputer); Produk informasi berupa leaflet; Toilet; Free Wifi <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor Balai POM di Banyumas

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan WhatsApp Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB)</p> <p>c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)</p> <p>d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangga Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0281) 631222 b. Whatsapp: 08112602001</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>c. Website: banyumas.pom.go.id d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas f. Facebook: @bpom.bms g. X: @bpombanyumas h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>elayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional;

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<ul style="list-style-type: none"> 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepatutan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan TPTF] G --> A E -- Memenuhi Ketentuan --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> G H -- Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] I --> A </pre>	
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E --> F{Evaluasi} F -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> G[Menerima surat hasil pemeriksaan] G --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak Lengkap --> A I -- Lengkap --> J[Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] F -- Memenuhi Ketentuan --> J </pre>
		aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 5
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI BANYUMAS
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
(CDOB)

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>a. Sertifikasi Baru:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;2) Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);4) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;5) Daftar kategori produk yang didistribusikan;6) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;7) Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;8) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan9) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none">a) Sertifikat CDOB sebelumnyab) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat2) Penambahan Gudang<ol style="list-style-type: none">a) NIB dan izin lokasi gudang barub) Denah bangunan gudang baruc) STRA/SIPA APJ gudang baru <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB:</p>

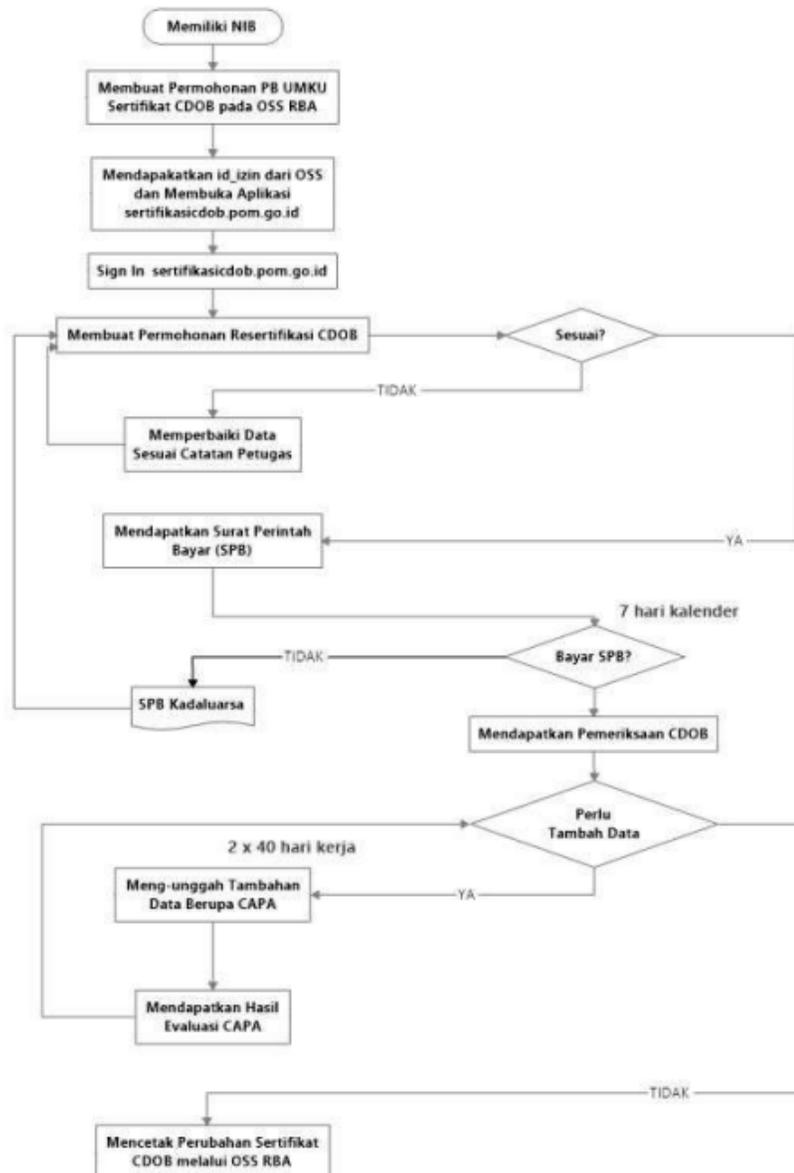
No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<ol style="list-style-type: none"> 3) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir 4) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 5) Dokumen inspeksi diri 6) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
		<p>Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:</p> <p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin 2) Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar. 3) Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: <ol style="list-style-type: none"> a) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar c) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan password yang telah terdaftar. 4) PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id 5) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) 6) PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan 7) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan 8) PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM: <ol style="list-style-type: none"> a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja</p> <p>9) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB</p> <p>10) PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA</p> <pre> graph TD A([Memiliki NIB]) --> B[Membuat Permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS RBA] B --> C[Mendapatkan id_izin dari OSS dan Membuka Aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id] C --> D{Memiliki Akun di sertifikasicdob.pom.go.id?} D -- TIDAK --> E[Membuat akun pada menu registrasi sertifikasicdob.pom.go.id] E --> F{Sesuai?} F -- TIDAK --> G[Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas] G --> H[Sign In sertifikasicdob.pom.go.id] F -- YA --> H H --> I[Membuat Permohonan Sertifikat CDOB] I --> J{Sesuai?} J -- TIDAK --> K[Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas] K --> I J -- YA --> L[Mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB)] L --> M{Bayar SPB?} M -- TIDAK --> N[SPB Kadaluausa] N --> I M -- YA --> O[Mendapatkan Pemeriksaan CDOB] O --> P{Perlu Tambah Data} P -- YA --> Q[Meng-unggah Tambahan Data Berupa CAPA] Q --> R[Mendapatkan Hasil Evaluasi CAPA] R --> I P -- TIDAK --> S[Mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA] </pre>

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<p>b. Perubahan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none">1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin2) PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan username dan password yang telah terdaftar3) PBF mengajukan permohonan Perubahan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id4) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB)5) PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan6) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBPN hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan7) Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB8) Untuk perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi maka PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:<ol style="list-style-type: none">a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOBb) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja9) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.10) PBF mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.

No.	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD A([Memiliki NIB]) --> B[Membuat Permohonan PB UMKU Perubahan Sertifikat CDOB pada OSS RBA] B --> C[Mendapatkan id_izin dari OSS dan Membuka Aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id] C --> D[Sign In sertifikasicdob.pom.go.id] D --> E[Membuat Permohonan Perubahan Sertifikat CDOB] E --> F{Sesuai?} F -- TIDAK --> G[Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas] G --> E F -- YA --> H[Mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB)] H --> I{7 hari kalender Bayar SPB?} I -- TIDAK --> J[SPB Kadaluarasa] J --> E I -- Ya --> K{Perlu Inspeksi?} K -- YA --> L[Mendapatkan Pemeriksaan CDOB] L --> M{Perlu Tambah Data} M -- YA --> N[Meng-unggah Tambahan Data Berupa CAPA] N --> O[Mendapatkan Hasil Evaluasi CAPA] O --> E M -- TIDAK --> P[Mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA] K -- TIDAK --> P </pre>
	<p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan ID Izin. 2) PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah terdaftar. 3) PBF mengajukan permohonan Resertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada <i>subsiste</i> sertifikasicdob.pom.go.id. 	

- 4) Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).
- 5) PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.
- 6) Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBPN hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.
- 7) PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:
 - a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.
 - b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja.
- 8) Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.
- 9) PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.



3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja, terhitung sejak pengajuan dokumen sampai dengan terbitnya Sertifikat CDOB dengan metode perhitungan <i>clock on-clock off</i> .
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa: a. Sertifikat CDOB b. Perubahan Sertifikat CDOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id . b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id . b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap

		pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;c. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi;g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik; danj. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada

		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;Area tunggu;Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;Alat pengolah data (komputer);Produk informasi berupa leaflet;Toilet;Free Wifi <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)Layanan WhatsApp Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB)Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangsa Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara

		<p>Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0281) 631222</p> <p>b. Whatsapp: 08112602001</p> <p>c. Website: banyumas.pom.go.id</p> <p>d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id</p> <p>e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas</p> <p>f. Facebook: @bpom.bms</p> <p>g. X: @bpombanyumas</p> <p>h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Adil dan tidak diskriminatif;2) Cermat;3) Santun dan ramah;4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) Profesional;6) Tidak mempersulit;7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;

		<p>10)Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11)Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12)Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13)Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14)Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15)Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu Sertifikasi CDOB meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Sertifikasi CDOB.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 6
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

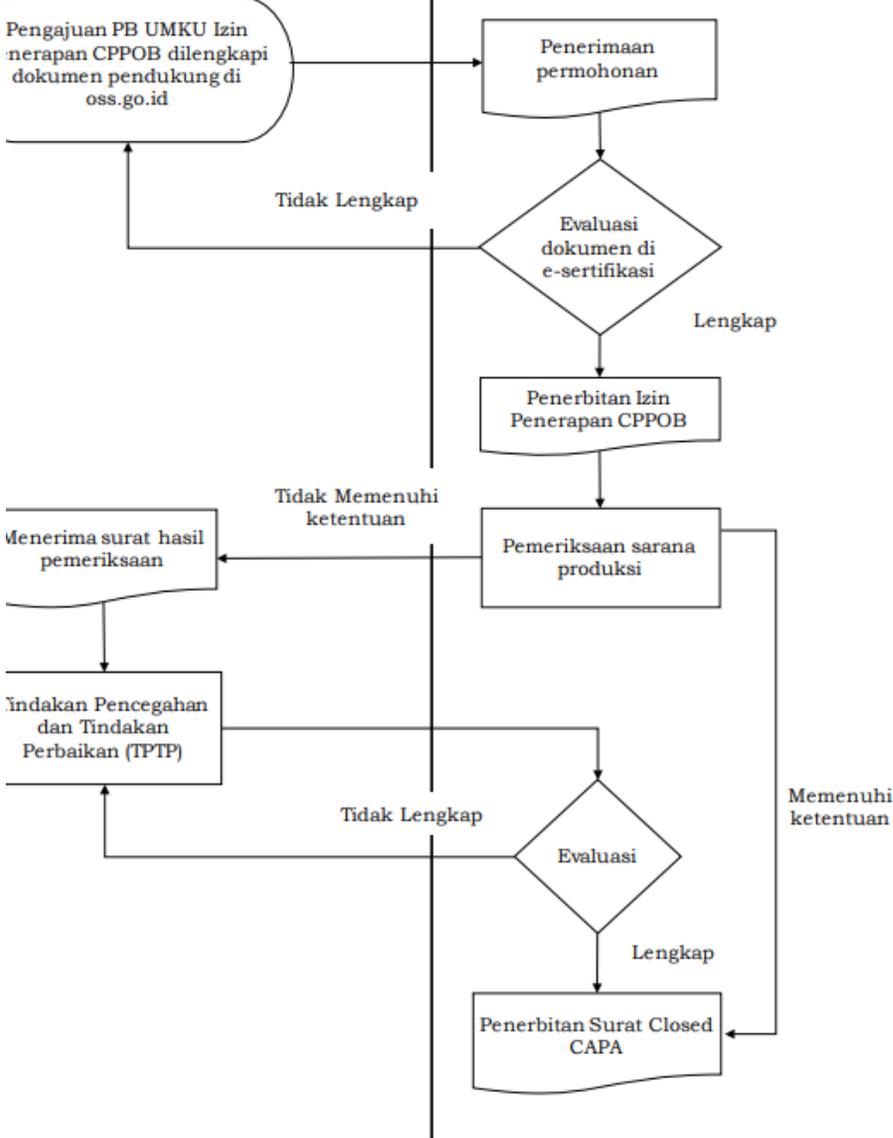
STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI BANYUMAS
IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission (OSS)</i> beserta lampirannya2) NPWP3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id. <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Pangan Risiko Rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Form Penilaian Mandiri Penerapan CPPOB dengan nilai minimal B dan lampiran bukti foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Pangan Risiko Sedang).2) Peta lokasi sarana produksi.3) Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi.4) Panduan mutu, meliputi :<ol style="list-style-type: none">a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk.b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan.c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai.d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan/atau verifikasie) Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
		<ul style="list-style-type: none">f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi.g) Program terkait kesehatan, pelatihan, dan penerapan hygiene sanitasi karyawanh) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem <i>FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out)</i>i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaranj) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:<ul style="list-style-type: none">(1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan.(2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi.(3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).5) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/ matriks bahan pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan.6) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi.7) Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan system manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat <i>Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)</i> atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR (opsional).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Sarana produksi pangan olahan skala usaha menengah dan besar
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana produksi] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E --> F{Evaluasi} F -- Tidak Memenuhi ketentuan --> G[Menerima surat hasil pemeriksaan] G --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan TPTP] H --> F F -- Tidak Lengkap --> H F -- Memenuhi ketentuan --> I[Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM] H -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> <p>b. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem esertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja. Jika setelah evaluasi dokumen masih terdapat perbaikan maka akan dilakukan evaluasi kembali dengan timeline 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>c. Pelaku usaha harus menyampaikan CAPA paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal surat hasil</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>  <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B G -- Memenuhi ketentuan --> I B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I </pre>	
		pemeriksaan sarana dalam rangka Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan

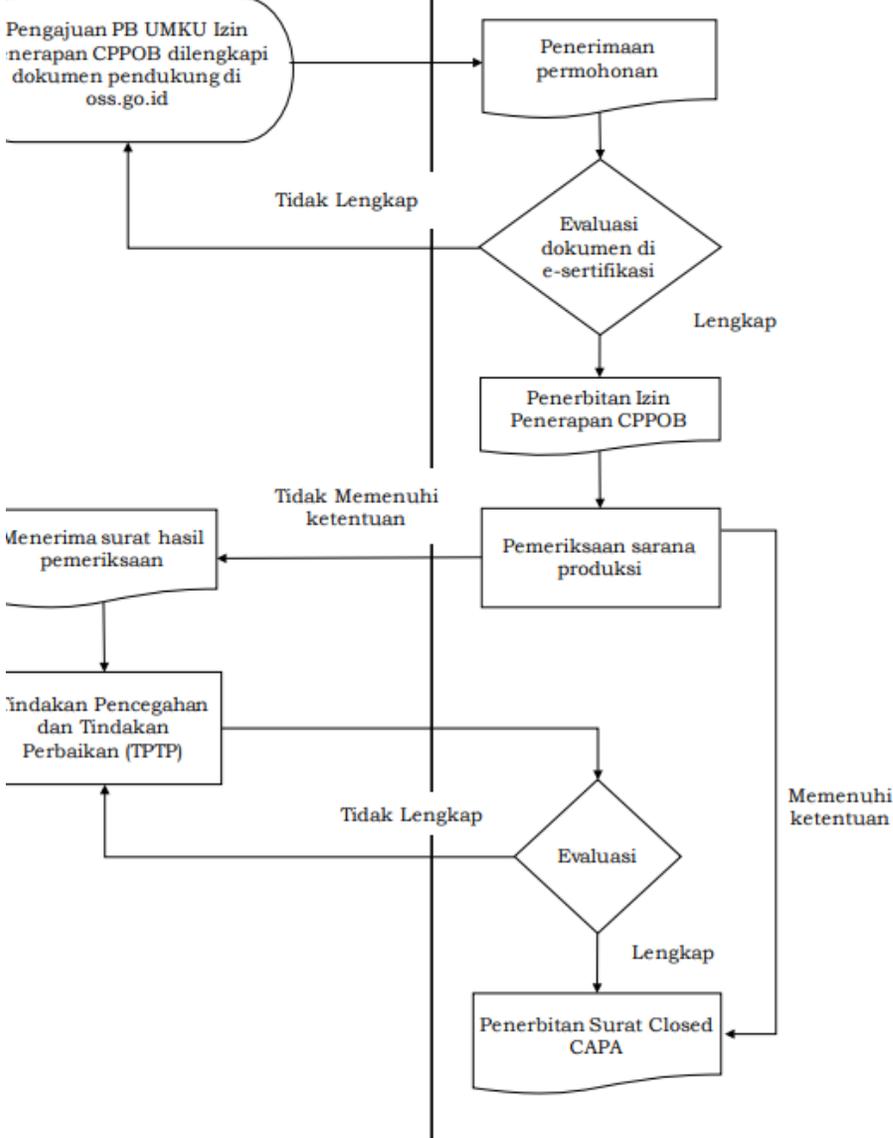
No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</p> <p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_banyumas@pom.go.id</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan TPTP] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B G -- Memenuhi ketentuan --> I B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I </pre>	
		<p>atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Laporan bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
<p>PENGELOLAAN LAYANAN</p>		

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B G -- Memenuhi ketentuan --> I B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I </pre>	
		<p>Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (<i>Good Manufacturing Practices</i>);</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>  <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain:

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; d. Alat pengolah data (komputer); e. Produk informasi berupa leaflet; f. Toilet; g. Free Wifi</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto</p>

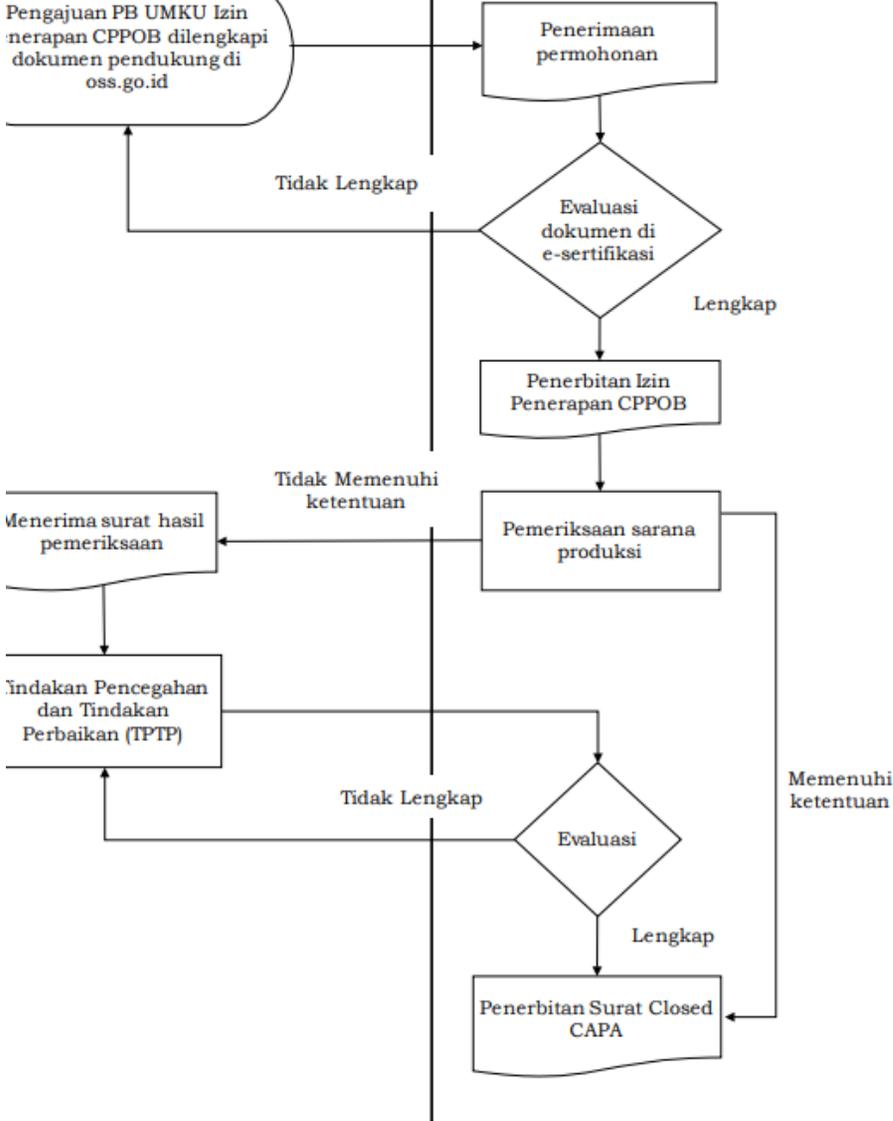
No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB) b.Layanan WhatsApp Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB) c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Jl. Dr. Angka No.45, Karangkoar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)</p> <p>d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangga Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor,</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB) f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414 Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0281) 631222</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>b. Whatsapp: 08112602001 c. Website: banyumas.pom.go.id d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas f. Facebook: @bpom.bms g. X: @bpombanyumas h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah;

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> 	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<p>4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</p> <p>5) Profesional;</p> <p>6) Tidak mempersulit;</p> <p>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</p> <p>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepastian; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<p>Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I G -- Memenuhi ketentuan --> I </pre>	
		<p>elayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	
	<p style="text-align: center;">Pemohon</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengajuan PB UMKU Izin nerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] B[Menerima surat hasil pemeriksaan] C[Indakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Banyumas D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] G[Pemeriksaan sarana produksi] H{Evaluasi} I[Penerbitan Surat Closed CAPA] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> A E -- Lengkap --> F F --> G G -- Tidak Memenuhi ketentuan --> B G -- Memenuhi ketentuan --> I B --> C C --> H H -- Tidak Lengkap --> C H -- Lengkap --> I </pre>	<p style="text-align: center;">Balai POM di Banyumas</p>
		<p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 7
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

STANDAR PELAYANAN
BALAI POM DI BANYUMAS
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/whatsapp/email, alamat, pekerjaan). b. Identitas produk yang diadukan (untuk pengaduan masyarakat). c. Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya. b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja: 1) Senin-Kamis : 08.30-16.00 WIB 2) Jumat : 08.30-15.30 WIB c. Permintaan informasi <i>extra time</i> (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Banyumas dilaksanakan dalam: 1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber. 2) Layanan pameran, komunikasi informasi edukasi (KIE), dan pengawasan takjil. 3) Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. d. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. e. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. f. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

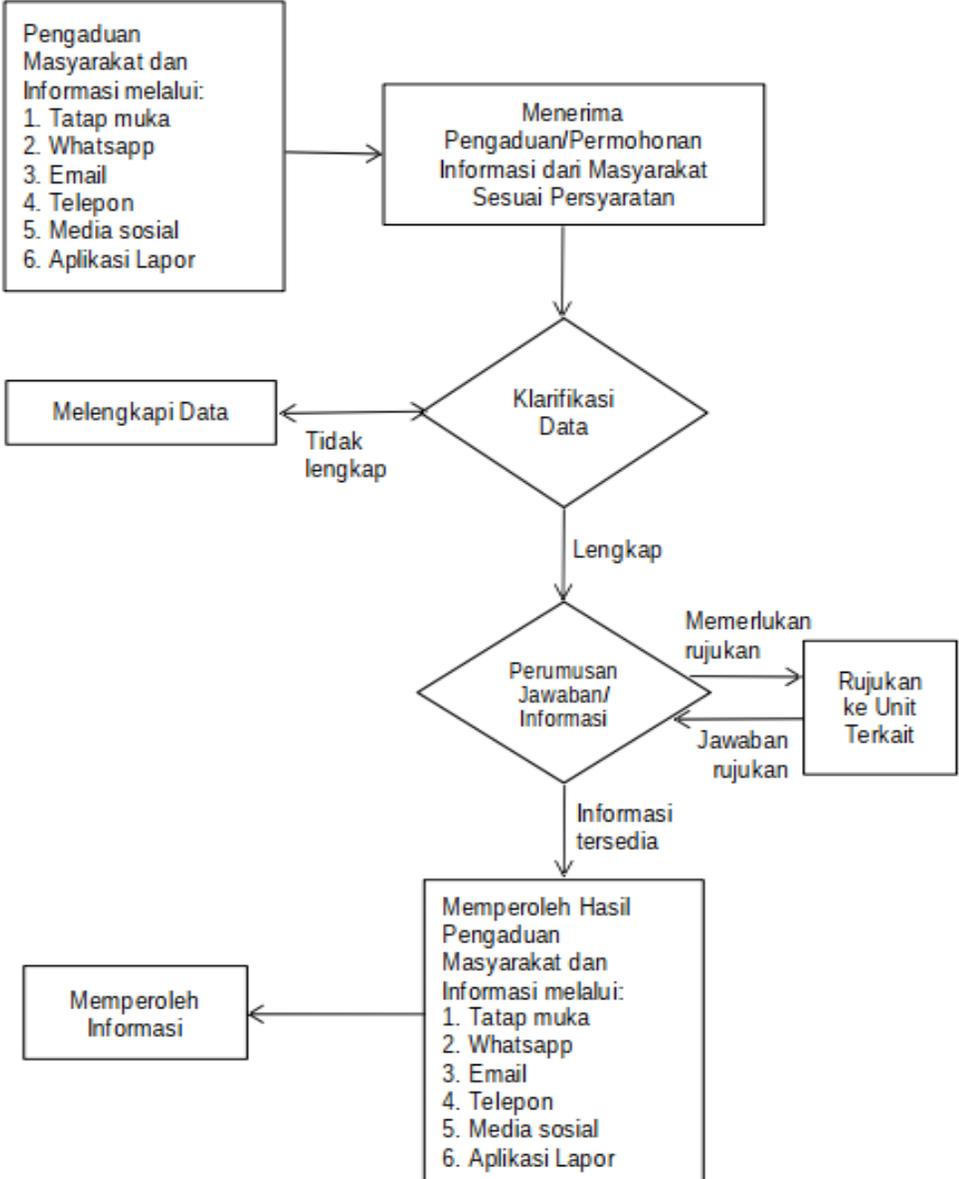
No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<div data-bbox="293 351 1250 1532" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre> </div>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tindak Lanjut Layanan Informasi yang Tersedia <ol style="list-style-type: none"> a) Melalui tatap muka, telepon, <i>Short Messaging Services</i> (SMS), Whatsapp, Email/Website, Media Sosial: 1 Hari Kerja. b) Melalui Surat dan Faksimili: 7 Hari Kerja. 2) Tindak lanjut layanan informasi belum tersedia dan/atau memerlukan rujukan. Melalui Telepon <i>Short Messaging Services</i> (SMS), Whatsapp, Email/Website, Tatap Muka, Media Sosial, Surat, Faksimili (10 Hari Kerja dan dapat di perpanjang hingga 14 hari Kerja dengan pemberitahuan). 3) Tindak Lanjut Layanan Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>Melalui Telepon, SMS, Whatsapp, Email/Website, Tatap Muka, Media Sosial, Surat, Faksimili.</p> <p>a) 5 hari kerja untuk pengaduan yang bersifat normatif</p> <p>b) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan.</p> <p>c) 60 hari kerja untuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa informasi dan/atau tindak lanjut pengaduan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
	Masukan/Apresiasi	<p>Balai POM di Banyumas. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Banyumas. <ol style="list-style-type: none"> a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Banyumas melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<div data-bbox="293 351 1252 1532" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre> </div>	<p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Banyumas dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Banyumas melalui email bpom_banyumas@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survey kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	<p>penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		
		<p>Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>f. 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;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		<p>Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>m.Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<div data-bbox="293 351 1252 1532" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre> </div>	<p>Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>n. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM.</p> <p style="text-align: right;">o.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Banyumas menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; d. Alat pengolah data (komputer);

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<div data-bbox="293 351 1250 1532" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre> </div>	
		<p>e. Produk informasi berupa leaflet; f. Toilet; g. Free Wifi</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Banyumas adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Banyumas Jl. Gn. Singgalang No.14, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53121 Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB) dan Jum'at (08.30-15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan WhatsApp Setiap hari Senin-Kamis (08.30-16.00 WIB), Jumat (08.30-15.30 WIB)</p> <p>c. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		<p>Jl. Dr. Angka No.45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115</p> <p>Setiap hari Senin-Kamis (08.30-15.00 WIB) dan Jum'at (08.30-14.00 WIB)</p> <p>d. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga Selabaya, Kec. Kalimanah, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>e. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Terminal Penumpang Tipe A Bangsa Mbangun Desa, Jl. Gatot Subroto No.268 Lantai 2, Karang Lor, Gunungsimping, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53224</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		<p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>f. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjarnegara Komplek Setda Banjarnegara, Jl. Dipayuda No.15 C, Krandegan, Banjarnegara, Jawa Tengah, 53414</p> <p>Setiap hari Senin-Jum'at, via Zoom Meeting (08.00 WIB - 15.00 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0281) 631222 b. Whatsapp: 08112602001 c. Website: banyumas.pom.go.id d. Email: bpom_banyumas@pom.go.id e. TikTok, Instagram dan Youtube: @bpom.banyumas</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Lapor"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	<p>f. Facebook: @bpom.bms g. X: @bpombanyumas h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Banyumas. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		<p>dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		<p>10) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi:

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
		<p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan: 6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan</p>

No.	Komponen	Uraian
	Pemohon	Balai POM di Banyumas
	<pre> graph TD A["Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] --> B["Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat Sesuai Persyaratan"] B --> C{"Klarifikasi Data"} C -- "Tidak lengkap" --> D["Melengkapi Data"] D --> C C -- "Lengkap" --> E{"Perumusan Jawaban/ Informasi"} E -- "Memerlukan rujukan" --> F["Rujukan ke Unit Terkait"] F -- "Jawaban rujukan" --> E E -- "Informasi tersedia" --> G["Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: 1. Tatap muka 2. Whatsapp 3. Email 4. Telepon 5. Media sosial 6. Aplikasi Laporan"] G --> H["Memperoleh Informasi"] </pre>	
		teknologi serta ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan public dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION

LAMPIRAN 8
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BANYUMAS
NOMOR : HK.02.02.24B.06.25.45
TANGGAL : 11 JUNI 2025

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANYUMAS
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR: HK.02.02.24B.06.25.03

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banyumas menyatakan:

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

Yang membuat pernyataan
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Banyumas,



Gidion, S.Si., M.Sc.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BANYUMAS,



GIDION



1500533
HALOBPOM



banyumas.pom.go.id



Jl. Gn. Singgalang No. 14, Bancarkembar, Purwokerto Utara, Banyumas, 53121