

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
NOMOR : HK.02.02.8B1.04.25.66 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU
TAHUN ANGGARAN 2025
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan (Jabatan Pimpinan Organisasi Penyelenggara) Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan (Organisasi Penyelenggara);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak;
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. 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);

9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 96 Tahun 2022 tentang Standar Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 102 Tahun 2022 tentang Standar Pembangunan Pengembangan Sistem Informasi;
12. 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);
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
15. Keputusan Kepala badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

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

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

1. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);

4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
 5. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik;
 7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 8. Pengujian Obat dan Makanan
 9. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
1. Organisasi penyelenggara;
 2. Masyarakat; dan
 3. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Mamuju
Pada tanggal : 08 April 2025
KEPALA BALAI POM DI MAMUJU,



BURHAM SIDOBEJO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAMUJU

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- 1.1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Mamuju
- 1.2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

2. Sasaran

- 2.1. Memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat
- 2.2. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai POM di Mamuju sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan khususnya Pelaku Usaha
- 2.3. Balai POM di Mamuju Konsisten dalam menerapkan Standar Pelayanan dengan baik.

C. Ruang Lingkup

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

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
7. Dasar hukum
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal

11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;
4. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Peirzinan Berusaha Berbasis Risiko;
8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

16. 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;
17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
22. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
26. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
28. Keputusan Kepala badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

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

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai POM di Mamuju diantaranya yaitu

1. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
2. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
3. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Layanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Layanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
6. Layanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik;
7. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
8. Layanan Pengujian Obat dan Makanan;
9. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

C. Jadwal Pelayanan

Layanan melalui langsung/ Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial/Faksimile :

1. Pelayanan di Waktu Kerja

Senin-Kamis : 08:00 s/d 16:30 WITA (tanpa waktu istirahat)

Jumat : 08:00 s/d 16:00 WITA (tanpa waktu istirahat)

Catatan : Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas berjaga secara bergiliran.

2. Pelayanan di Luar Jam Kerja

a. Pelayanan informasi dan pengaduan diluar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, Layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling dan Layanan BIYANKA yang dilaksanakan diluar jam kerja.

b. Pelayanan Whatsapp : 24 Jam (Autorespond)

Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, Pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait dilaksanakan sesuai perjanjian/surat penugasan dari Kepala Balai;

c. Khusus Pengujian Food Security dilayani 24 Jam

3. Form daftar Piket Petugas Layanan Publik

DAFTAR PETUGAS PIKET
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)
BALAI POM DI MAMUJU

BULAN :2025

NO	NAMA PETUGAS	TANGGAL	KET
1			
2			
3			
4			
5			
Dst			

DAFTAR PETUGAS PIKET
LAYANAN BIYANKA
BALAI POM DI MAMUJU

BULAN :2025

NO	NAMA PETUGAS	TANGGAL	KET
1			
2			
3			
4			
5			
dst			

a. Seragam petugas Pelayanan Publik

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

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Front office : 2 orang
2. Penerbitan Izin Edar dan Sertiikat Obat dan Makanan : 3 orang
sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/
manfaat dan mutu
3. Pengujian Obat dan Makanan : 2 orang
4. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : 7 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;
2. Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan;
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan;
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor/ Ekspor;
6. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik, Cara Distribusi Obat yang Baik dan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

F. Tempat Pelayanan

LANGSUNG:

ULPK:

Kantor BALAI POM di MAMUJU

Jl. Poros Mamuju – Kaluku, KM. 13 Bambu, Kab. Mamuju – Sulawesi Barat

Mobil layanan Informasi Keliling (BIYANKA) di Kabupaten pada Provinsi Sulawesi Barat

ONLINE:

1. Website : mamuju.pom.go.id
2. WhatsApp : 085241111534
3. Email : bpommamuju@gmail.com dan mamujuulpk@gmail.com
4. Twitter : @bpommamuju/ Balai POM di Mamuju
5. Facebook : [bpom.mamuju/](https://www.facebook.com/bpom.mamuju/) Balai POM di Mamuju

6. Instagram : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
7. Tiktok : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju

G. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI POM DI MAMUJU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
HK.02.02.8B.03.25.34

Dengan ini Kepala Balai POM di Mamuju beserta jajaran menyatakan :

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

KAPALA BALAI POM SIOLA-OLA JAJARANNA DIO MAMUJU
MAPPALAQBANG:

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

Yang membuat pernyataan



Kepala Balai POM di Mamuju,
Burham Sidobejo, SH., MH.

H. Pengawasan Internal

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

I. Jaminan Pelayanan

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

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Fasilitas Pelayanan

1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC;
2. Ruang Pengaduan tatap muka;
3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel;
4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan;
5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, buku standard pelayanan dengan menggunakan huruf braille;

6. Area bermain anak;
7. Ruang Laktasi;
8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik);
9. Kotak Saran dan Pengaduan;
10. Komputer dengan printer dan foto copy;
11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan;
12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel;
13. Tempat sampah;
14. Jalur Khusus Difabel;
15. Kursi Roda;
16. Kacamata baca;
17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel;
18. Welcome Drink dan permen untuk customer;
19. Wifi;
20. Charging Station;
21. Buku perpustakaan berreferensi;
22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan;
23. Mesin Survey Kepuasan Pelanggan;
24. Kantin Jujur;
25. Alat Bantu dengar (hearing aid);
26. Aplikasi kelompok rentan hear me & Screen reader.

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :

1. Datang langsung : Kantor Balai POM di Mamuju
2. Telepon : (0426) 2322759
3. Whatsapp : 085241111534
4. Email : bpommamuju@gmail.com dan mamujuulpk@gmail.com
5. Facebook : [bpom.mamuju/](https://www.facebook.com/bpom.mamuju/) Balai POM di Mamuju
6. Instagram : [bpom.mamuju/](https://www.instagram.com/bpom.mamuju/) Balai POM di Mamuju
7. Twitter : [@bpommamuju/](https://twitter.com/bpommamuju) Balai POM di Mamuju
8. Kotak saran
9. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) LAPOR!
10. Whistleblowing System Balai POM di Mamuju <https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju>
11. Halo BPOM 1500533
12. Aplikasi BPOM Mobile

B. Pencatatan

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

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

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

BAB. IV PENUTUP

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

A. Monitoring

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

B. Evaluasi

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

C. Indikator Evaluasi

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

LAMPIRAN

Surat Keputusan Kepala Balai POM di Mamuju

Nomor : HK.02.02.8B1.04.25.66

Tanggal : 08 April 2025

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT, OBAT
TRADISIONAL, OBAT KUASI, SUPLEMEN KESEHATAN, KOSMETIK DAN PANGAN
OLAHAH**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission; b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada System Online Single Submission (OSS); c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme Single Sign On di laman resmi pelayanan SKI Badan POM atau laman resmi Lembaga National Single Window; d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris; e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKI.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pelaku usaha melakukan pengajuan permohonan SKI secara online melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window 1.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat 1. Pemasukan obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan 2. Melampirkan dokumen sebagai berikut: a. Persetujuan Izin edar atau persetujuan penggunaan darurat (emergency Use Authorization); b. Sertikat analisis yang paling sedikit memuat : - Nama dan Alamat produsen - Nama produk - Parameter uji sesuai dengan ketentuan - Hasil uji - Metode analisa - Nomer batch/nomor lot/kode produksi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Tanggal produksi; dan - Tanggal kadaluarsa c. Faktur d. Pengajuan permohonan vaksin juga harus melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> - Sertifikat pelulusan batch/lot vaksin dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; - Protocol ringkasan bet/lot (summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen. e. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif; <ul style="list-style-type: none"> - Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan - Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit (sembilan) bulan sebelum batas kadaluarsa. - Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. 1.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat 1. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan. 2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: <ul style="list-style-type: none"> a. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> - nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kadaluarsa; - dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; b. Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan; c. Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/ Tujuan Pendistribusian; d. Faktur (invoice) e. Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawab f. obat negara lain;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan;</p> <p>h. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5, juga harus dilengkapi dengan protocol ringkasan batch/lot (summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen.</p> <p>3. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>2. Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Serta Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi Dan Suplemen Kesehatan :</p> <p>1. Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia. Pemberian kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama.</p> <p>2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>.</p> <p>2.1. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan.</p> <p>1. Dokumen elektronik berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persetujuan Izin Edar; - sertifikat analisis - faktur. <p>2. Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI Border atau SKI Post Border juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang.</p> <p>3. Pemasukan Obat, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan berupa Produk Ruahan, harus melampirkan persetujuan Izin Edar.</p> <p>4. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit harus memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nama produk; - parameter uji sesuai dengan ketentuan ; - hasil uji;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - metode analisis; - nomor batch/nomor lot/kode produksi; - tanggal produksi; dan - tanggal kedaluwarsa. <p>5. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</p> <p>6. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi.</p> <p>7. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada poin (f) dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border.</p> <p>8. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar;</p> <p>9. Dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf (a) tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>10. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>II.b Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p> <p>1. dokumen elektronik sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sertifikat analisis; - lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; - surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; dan - faktur. <p>2. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada paling sedikit harus memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nama bahan; - parameter uji sesuai ketentuan; - hasil uji; - metode analisis; - nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan - tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</p> <p>4. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi.</p> <p>5. Pembiayaan pengujian dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border.</p> <p>6. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>3. Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Kosmetika Dan Bahan Kosmetika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. 2. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor ; 6. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. <p>3.1. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Kosmetika dan/atau Kosmetika berupa Produk Ruahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Izin Edar; 2. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ul style="list-style-type: none"> - nama produk; - parameter uji sesuai dengan ketentuan; - hasil uji; - metode analisis; - nomor batch/nomor lot/kode produksi; - tanggal produksi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbitvsertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 3. Faktur; dan 4. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian. 5. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-ndangan. 7. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. 8. Kosmetika wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan. 9. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. <p>3.2. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Kosmetika</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ul style="list-style-type: none"> - nama bahan; - parameter uji sesuai dengan ketentuan; - hasil uji; - metode analisis; - nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan - tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; - dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. 2. faktur; 3. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 4. surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; 5. surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum; 6. pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya; 7. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>8. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>4. Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Pangan Olahan Dan Bahan Pangan</p> <ol style="list-style-type: none">1. memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga national single window.2. dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;3. dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;4. dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor;5. daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; dan6. mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. <p>4.1. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan</p> <ol style="list-style-type: none">1. surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,-) yang menyatakan:<ul style="list-style-type: none">- tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industry pengguna)- bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industry2. surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: Nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal pangan, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice, masa kedaluwarsa produk (exp.date), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar3. sertifikat kesehatan (health certificate) dan/atau certificate of free sale dari

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib; 5. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 6. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 7. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 8. sertifikat asal (Certificate of Origin) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit); 9. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; 10. sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 11. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 12. sertifikat 3MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein); 13. sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum); 14. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 15. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang kacangan); 16. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets; 17. foto kemasan dan bukti permintaan barang (purchase order) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai; 18. pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya; 19. faktur (invoice); 20. packing list; dan 21. sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan. <p>4.2. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Produk Pangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk; 2. sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib 3. bukti penerimaan pendaftaran ulang. (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kurang dari 3 (tiga) bulan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. label yang disetujui pada saat registrasi; 5. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 6. surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk; 7. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 8. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; 9. sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 10. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin ; 11. sertifikat 3MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein); 12. sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum); 13. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 14. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 15. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets; 16. faktur (invoice); 17. packing list; dan 18. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal dalam waktu 24 Jam
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 2. Surat Keterangan Impor Kosmetika 3. Surat Keterangan Impor Pangan Olahan.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; j. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; m.Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Fasilitasi Pelayanan 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Layanan Informasi dan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan 2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		terpjang di ruang pelayanan. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali 4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT TRADISIONAL, OBAT
KUASI, SUPLEMEN KESEHATAN, KOSMETIK DAN PANGAN OLAHAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission; b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada System Online Single Submission (OSS); c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme Single Sign On di laman resmi pelayanan SKE Badan POM atau laman resmi Lembaga National Single Window; d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris; e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Akun Perusahaan: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan POM di https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password); 2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission; 3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: <ul style="list-style-type: none"> a) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; b) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; c) Asli NIB d) daftar HS Code komoditi yang akan

NO	KOMPONEN	URAIAN												
		<p>diekspor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; 5. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : <ol style="list-style-type: none"> a) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. b) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. 6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). <p>b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e- bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi. 2. Pemohon mengunggah: <table border="1" data-bbox="716 1746 1438 2262" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Certificate of Free Sale</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Health Certificate</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Surat Permohonan</td> <td>Surat Permohonan</td> </tr> <tr> <td>Surat Izin Edar</td> <td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> </tr> <tr> <td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> <td>Spesifikasi produk</td> </tr> <tr> <td>Spesifikasi produk</td> <td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi</td> </tr> <tr> <td>Desain label produk (Lokal dan</td> <td>Desain label produk (Lokal dan</td> </tr> </tbody> </table> 	<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk	Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi	Desain label produk (Lokal dan	Desain label produk (Lokal dan
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>													
Surat Permohonan	Surat Permohonan													
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN													
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk													
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi													
Desain label produk (Lokal dan	Desain label produk (Lokal dan													

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Ekspor)	Ekspor)
		Faktur (<i>invoice, packing list</i>)	Faktur (<i>invoice , packing list</i>)
		Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
		Sertifikat CPOB/ CPOTB/ CPKB	
		<p>3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa;</p> <p>4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan;</p> <p>5. Nomor aju diterbitkan setelah pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan;</p> <p>6. Petugas Balai POM di Mamuju yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak;</p> <p>7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat</p>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan Ekspor;</p> <ol style="list-style-type: none">8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data;9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar;10. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali;b. Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan Negara bukan pajak.11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai POM di Mamuju dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai POM di Mamuju;12. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai POM di Mamuju;13. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">Alur Penerbitan Surat Keterangan Ekspor</p> <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Pembayaran PNBP Produk Jadi Rp.50.000 Bahan Baku Rp.50.000] B((Pengajuan Permohonan Secara Elektronik)) C[SKE] end subgraph SISTEM_E_BPOM D{Proses Evaluasi} E{Proses Tindak Lanjut} F{Proses Rekomendasi} end subgraph BALAI_POM_DI_MAMUJU G[SKE] H[SKE] end B --> D D -- "Tidak Lengkap" --> B D -- "Lengkap" --> E E --> F F -- "Maksimal 2 Hari kerja" --> H F -- "Lengkap" --> G H --> I[SKE] </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal dalam waktu 24 Jam
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 2. Surat Keterangan Ekspor Kosmetika 3. Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</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 Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Layanan Informasi dan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penerbitan Surat Keterangan Ekspor.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN SERTIFIKASI IZIN CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon memiliki Nomor Induk Berusaha Berbasis Analisa Resiko (NIB-RBA) b. Pemohon memiliki kode Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) untuk Cara distribusi obat yang baik pada System Online Single Submission (OSS); c. Pemohon memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) valid; d. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi pada laman resmi sertifikasi Badan POM e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan CDOB secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan CDOB namun untuk saat ini layanan ini tidak berbayar.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Alur Pengajuan Cara Distribusi Obat yang Baik</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pedagang Besar Farmasi (PBF) harus memiliki NIB dan Izin PBF. Pelaku usaha login pada laman oss.go.id kemudian membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Distribusi. Kemudian pelaku usaha membuat akun pada laman https://sertifikasicdob.pom.go.id/sertif/login.php. 2. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite https://sertifikasicdob.pom.go.id/sertif/login.php 3. Badan POM akan mengevaluasi dokumen. Adapun dokumen persyaratan khusus yang harus dilampirkan oleh PBF untuk pengajuan Sertifikasi CDOB baru adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> ● Surat Pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terlibat tindakan pidana dibidang obat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/ Izin usaha PBF/PBF cabang ● Surat izin praktek Apoteker (SIPA) ● Denah alur pengolahan obat dan/atau bahan obat; ● Daftar kategori produk yang didistribusikan; ● Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; ● Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; ● Kebijakan mutu dan daftar SOP. ● Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan kategori produk narkotika <p>Dokumen yang harus dipenuhi jika Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan administrasi (perubahan alamay dengan lokasi yang sama): <ul style="list-style-type: none"> ● Sertifikat CDOB Sebelumnya ● Surta keterangan dari Instansi yang berwenang untuk legalisasi lamat 2. Penambahan Gudang <ul style="list-style-type: none"> ● NIB dan izin lokasi gudang baru ● Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat ● Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai ● Kategori produk yang didistribusikan ● Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) penanggung jawab gudang baru. <p>Dokumen yang harus dipenuhi jika PBF</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melakukan perpanjangan Sertifikat CDOB:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB terakhir ● Dokumen inspeksi diri; dan ● Riwayat tindakan perbaikand dan pencegahan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir. <ul style="list-style-type: none"> - Jika dinyatakan dokumen lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB); - Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melakukan revisi permohonan dengan timeline 20 HK dan mengirim Permohonan kembali hingga dinyatakan lengkap oleh petugas. <p>4. PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan. Berdasarkan tarif permohonan Sertifikasi CDOB sesuai dengan Peraturan pemerintah No. 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarif pengajuan sertifikat baru adalah Rp. 7.000.000,00 - Tarif Pengajuan Perpanjangan Sertifikat (setiap 5 tahun sekali) adalah Rp. 7.000.000,00 - Tarif penambahan kantor dan atau gudang adalah Rp. 5.000.000,00 <p>5. Setelah PBF melunasi SPB, BPOM akan melakukan pemeriksaan ke sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB; - Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian BPOM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan <i>Corrective Action Preventibe Action (CAPA)</i> bagi PBF. <p>6. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 kali</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan diberi waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja.</p> <p>7. BPOM akan mengevaluasi CAPA yang dikirimkan oleh PBF.</p> <p>8. Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB.</p> <p>9. Dilakukan penandatanganan secara elektronik Sertifikat CDOB oleh pejabat pendatangan.</p> <p>10. Dokumen Sertifikat CDOB yang telah ditandatangani secara elektronik dapat diunduh pada akun PBF di website OSS.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 49 (empat puluh) Hari Kerja Clock Off System
4	Biaya/tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Izin Cara Distribusi Obat yang Baik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; i. Peraturan Badan POM nomor 25 tahun 2017 Cara Distribui Obat Yang Baik j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer

NO	KOMPONEN	URAIAN
		19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; 2. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN SERTIFIKASI CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon memiliki Nomor Induk Berusaha Berbasis Analisa Resiko (NIB-RBA)</p> <p>b. Pemohon memiliki kode Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) untuk izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) pada System Online Single Submission (OSS);</p> <p>c. Pemohon memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) valid;</p> <p>d. Pemohon melakukan pendaftaran akun, dilaksanakan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui laman resmi pelayanan</p> <p>e. sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.esertifikasi.pom.go.id melalui https://oss.go.id/</p> <p>f. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli serta surat pernyataan komitmen yang diperlukan dalam pengajuan permohonan CPOTB secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan CPOTB namun untuk saat ini layanan ini tidak berbayar</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional Yang Baik</p> <p>1. Pemohon melakukan log in pada laman OSS-RBA (https://oss.go.id/), memilih PB-UMKU, memilih permohonan baru, pilih proses perizinan UMKU pada KBLI yang sesuai, ajukan perizinan UMKU, pilih Sertifikat CPOTB/CPOTB Bertahap, Memilih Pemenuhan Pernyataan PB UMKU Di Sistem K/L, maka pelaku usaha akan diarahkan langsung pada subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/. Saat ini e-sertifikasi sudah terintegrasi dengan OSS-RBA. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/ melalui https://oss.go.id/</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none">2. Pelaku usaha/ pemohon yang mengajukan permohonan layanan penerbitan sertifikasi baru harus mengunggah dokumen teknis berupa :<ol style="list-style-type: none">a. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB Bertahap;b. Dokumen pemenuhan aspek CPOTB Bertahap sesuai PerBPOM Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap;3. UPT BPOM melakukan inspeksi paling lama 6 (enam) hari jika berdasarkan evaluasi secara daring terhadap surat pernyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar;4. Dalam hak berdasarkan evaluasi secara daring terhadap dokumen teknis belum dinyatakan lengkap dan benar, permohonan sertifikasi pemenuhan Aspek CPOTB oleh pemohon di tolak;5. Kepala UPT BPOM Menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) hari setelah Inspeksi yang dapat berupa :<ol style="list-style-type: none">a. Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil inspeksi diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi;b. Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara bertahap jika hasil inspeksi pelaku usaha telah memenuhi aspek CPOTB yang di persyaratkan;c. Penolakan jika dari hasil inspeksi pelaku usaha tidak memenuhi aspek CPOTB yang di persyaratkan.6. Dalam hal hasil inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan pelaku usaha menyampaikan perbaikan melalui tambahan data paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal di terimanya hasil inspeksi;7. Perhitungan jangka waktu evaluasi akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dilanjutkan (clock on) setelah pelaku usaha menyerahkan perbaikan melalui tambahan data secara lengkap dan benar dalam batas waktu 40 hari;</p> <p>8. Dalam hal pelakuk usaha tidak dapat melengkai persyaratan dalam waktu yang telah di tentukan, maka pelaku usaha dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan;</p> <p>9. Dalam hal pelaku usaha tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, maka permohonan dinyatakan batal;</p> <p>10. Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang di persyaratkan dalam CPOTB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan rekomendasu yang disampaikan kepada Kepala Badan paling lama 6 (enam) hari sejak tanggal hasil evaluasi;</p> <p>11. Kepala Badan menerbitkan sertifikat pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap paling lama 7 (tujuh) hari terhitung sejak surat rekomendasi persetujuan diterima;</p> <p>12. Sertifikat pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap memiliki masa berlaku selama 3 (tiga) tahun dan dapat dilakukan perpanjangan melalui perpanjangan sertifikat.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 40 (empat puluh) Hari Kerja Setelah hasil penilaian dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	Gratis / Rp. 0,-
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Izin Penerapan CPOTB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Caa Pembuatan Obat Tradisional yang Baik i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Obat Tradisional Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrasi Akun Pada Sistem e-sertifikasi Data/dokumen yang perlu disiapkan sebelum melakukan registrasi akun sistem e-sertifikasi.pom.go.id, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); c. Data aset perusahaan (aset selain tanah dan bangunan, aset tanah, aset seluruh, dan investasi); dan d. Akta pendirian perusahaan. 2. Persetujuan Denah Bangunan Kosmetik <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan Umum <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) 2) Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) b. Persyaratan Khusus <ol style="list-style-type: none"> 1) Persetujuan Denah Bangunan Baru Persyaratan teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetik 2) Persetujuan Denah Bangunan Perubahan Perubahan denah bangunan dapat berupa: <ul style="list-style-type: none"> ● Penambahan bangunan di lokasi yang sama; ● Perubahan/penambahan fungsi ruangan; ● Perubahan/penambahan bentuk sediaan; ● Penambahan/pengurangan luas ruangan; ● Perubahan nama perusahaan; ● Perubahan golongan Industri Kosmetika; dan/atau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> ● Perubahan alamat Industri Kosmetika tanpa mengubah lokasi Industri Kosmetika Persyaratan teknis meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Denah bangunan Industri Kosmetika yang mengalami perubahan; dan 2) Denah bangunan Industri Kosmetika lama. 3. Surat Keterangan Penerapan CPKB <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) b. Surat Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik c. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Minimal Diploma (D3) Farmasi untuk Kosmetika Golongan B dan Profesi Apoteker untuk Kosmetika Golongan A) 4. Sertifikat CPKB <p>Dokumen administrasi meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.e-sertifikasi.pom.go.id) b. Dokumen teknis berupa dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB 5. Persetujuan Fasilitas Bersama Industri Kosmetik dan PKRT <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen administrasi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> ● Surat permohonan (format surat permohonan dapat di unduh pada www.esertifikasi.pom.go.id) ● Sertifikat CPKB ● Bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) ● Rencana jadwal produksi kosmetika dan PKRT ● Verifikasi/validasi pembersihan peralatan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Akun Perusahaan: Untuk industri kosmetik yang belum memiliki akun perusahaan pada sistem e-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>sertifikasi.pom.go.id, dapat mengajukan permohonan pembuatan akun perusahaan melalui website https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buka menu utama; ● Pilih menu pendaftaran; ● Isikan nomor NIB; ● Klik daftar; ● Lengkapi data industry sesuai dengan dokumen yang telah disiapkan diantaranya : jenis badan hokum/badan usaha, nama industry, NPWP, bidang usaha, nama pimpinan, jumlah karyawan, nomor akta pendirian perusahaan, data pendukung (status industry, nilai asset), data diri penanggung jawab; ● Beri tanda <input checked="" type="checkbox"/> (centang) pada tempat yang terdapat kalimat “Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang ada dapat divalidasi”; ● Masukkan kode captcha; ● Klik daftar sekarang. <p>b. Setelah pelaku usaha mengajukan registrasi akun, akan dilakukan verifikasi oleh Admin. Bila hasil verifikasi sudah sesuai, maka pelaku usaha dapat melakukan pengajuan sertifikasi sarana industri kosmetika. Setelah pengajuan pendaftaran akun dari pelaku usaha, paling lama 3 (tiga) hari kerja (HK) pelaku usaha akan mendapatkan email notifikasi dari admin.</p> <p>c. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Setelah memiliki akun perusahaan di sistem e-sertifikasi.pom.go.id, proses pengajuan persetujuan denah bangunan industri kosmetika dilakukan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lakukan login akun perusahaan; ● Pilih menu pengajuan denah; ● Pilih lokasi pabrik yang akan diajukan persetujuan denahnya; ● Isikan nomor dan tanggal surat permohonan; ● Pilih tujuan permohonan denah “baru” untuk pengajuan baru atau pilih “perubahan” jika akan mengajukan perubahan persetujuan denah bangunan sebelumnya;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> ● Upload file surat permohonan serta denah yang akan dievaluasi; Jika mengajukan perubahan denah, upload pula file persetujuan denah sebelumnya. ● Klik kirim surat permohonan; ● Apabila sudah muncul kalimat data pengajuan denah telah terkirim, maka permohonan sudah diterima oleh sistem. <p>Timeline dari permohonan hingga denah disetujui oleh pemohon adalah 14 (empat belas) HK sejak dilakukan pembayaran.</p> <p>d. Surat Keterangan Penerapan CPKB/Sertifikat CPKB Pengajuan Surat Keterangan Penerapan CPKB/sertifikat CPKB atau perpanjangan sertifikat CPKB dilakukan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Login menggunakan akun perusahaan; ● Pilih pengajuan sertifikasi; ● Isi data industri; ● Pilih jenis permohonan yang akan diajukan, apakah : <ul style="list-style-type: none"> - Sertifikasi baru; - Re-sertifikasi; atau - Perubahan sertifikat sesuai dengan jenis perubahan administrasi yang dilakukan. ● Klik berikutnya; ● Lalu pilih bentuk sediaan yang akan diajukan sertifikat CPKB-nya; ● Klik berikutnya; ● Lalu isikan nomor dan tanggal surat permohonan serta nomor surat persetujuan denah bangunan dan upload dokumen persyaratan yang telah disiapkan; ● Klik kirim surat permohonan maka permohonan telah terkirim; dan ● Untuk memastikan permohonan telah terkirim dapat dicek pada menu akun saya dan pilih menu pengajuan sertifikasi maka akan tampil pengajuan sertifikasi yang telah terkirim. <p>Timeline pengajuan Surat Penerapan/pengajuan Sertifikat CPKB adalah 35 (tiga puluh lima) HK dihitung sejak pembayaran PNBP.</p> <p>e. Persetujuan Fasilitas Bersama Industri Kosmetik dan PKRT</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> ● Pelaku usaha mengirimkan surat permohonan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama PKRT melalui pos/email kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik cq. Direktur Pengawasan Kosmetik; ● Petugas akan melakukan evaluasi permohonan, apabila telah sesuai maka akan dikirimkan surat perintah bayar (SPB) melalui email yang digunakan untuk mengirimkan permohonan; ● Setelah menerima SPB, pelaku usaha melakukan pembayaran sesuai SPB yang telah ditentukan lalu mengirimkan bukti bayar melalui email kembali; ● Pelaku usaha kemudian berkoordinasi dengan petugas Direktorat Pengawasan Kosmetik mengenai mekanisme pemeriksaan sarana; ● Jika berdasarkan hasil pemeriksaan oleh petugas masih belum memenuhi ketentuan, maka akan diberikan surat pemberitahuan agar pelaku usaha melakukan perbaikan dan pencegahan CAPA (<i>Corrective Action and Preventive Action</i>); ● Pelaku usaha diberikan waktu untuk memperbaiki CAPA paling lama 2 (dua) bulan setekah tanggal surat pemberitahuan; ● Jika hasil evaluasi petugas terhadap CAPA yang diberikan oleh pelaku usaha telah sesuai (closed), Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menerbitkan surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT). <p>Timeline pengajuan persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama PKRT adalah 35 (tiga puluh lima) HK setelah melakukan pembayaran.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	Dipisahkan denah dan cpkb Maksimal 40 (empat puluh) Hari Kerja Setelah hasil penilaian dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat
4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan - Tarif SPA CPKB (Surat Keterangan Penerapan Aspek CPKB) Rp.0,-
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Sertifikasi Cara Produksi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kosmetik yang Baik (CPKB)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1175 Tahun 2010 tentang Industri Kosmetik; g. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Kesehatan No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan; j. Peraturan Badan POM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; l. Peraturan Badan POM No. 2 Tahun 2020 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetik;</p> <p>m. Peraturan Badan POM No. 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>n. Peraturan Badan POM No. 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>o. Peraturan Badan POM Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>r. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM; Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitas Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta

NO	KOMPONEN	URAIAN
		parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Kosmetik Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali; d. Produk Layanan; Penerbitan Izin Edar dan Sertifikat Obat dan Makanan sesuai Standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu, Layanan Pengujian Obat dan Makanan, Konsultasi di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemohon notifikasi kosmetik adalah industri kosmetik yang berada di wilayah Indonesia yang telah memiliki izin; Importir yang bergerak di bidang kosmetik; Usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetik.</p> <p>b. Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission;</p> <p>c. Permohonan yang diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat tindakan pidana bidang obat dan makanan dari direktur/pimpinan perusahaan.</p> <p>d. Memiliki penanggung jawab teknis (PJT) dibuktikan dengan fotokopi KTP, Ijazah, dan surat perjanjian kerjasama direktur dengan penanggung jawab teknis (PJT).</p> <p>e. Memiliki dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kosmetika; ● catatan persediaan/kartu stok kosmetika; ● prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; ● prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika; dan ● prosedur tertulis dan catatan penanganan contoh pertinggal. ● Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Alur pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika yaitu:</p> <p>a. Pelaku usaha mengirimkan surat permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui Pos/email kepada UPT BPOM setempat dengan tembusan Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Apabila permohonan tidak memiliki NIB yang sesuai, tidak diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat tindakan pidana bidang obat dan makanan dan/atau tidak memiliki PJT, maka permohonan akan ditolak;</p> <p>c. Pelaku usaha kemudian berkoordinasi dengan petugas UPT BPOM setempat mengenai mekanisme pemeriksaan sarana;</p> <p>d. Setelah ditentukan waktu pemeriksaan sarana, kemudian petugas UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana;</p> <p>e. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan oleh petugas masih belum memenuhi ketentuan, yaitu terkait dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika belum lengkap dan/atau belum memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk, maka Kepala UPT BPOM setempat akan memberikan surat pemberitahuan agar pelaku usaha melakukan perbaikan dan pencegahan berupa CAPA (Corrective Action and Preventive Action);</p> <p>f. Importir atau usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi diberikan waktu untuk memperbaiki CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal surat evaluasi CAPA;</p> <p>g. Kepala UPT BPOM setempat akan menerbitkan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika yang diberikan kepada importir atau usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi kosmetika dengan tembusan kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik, sambil importir atau usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi memperbaiki CAPA.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	<p>Timeline pengajuan surat permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik yaitu 12 (dua belas) hari kerja dengan rincian timeline:</p> <p>a. Kepala UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima.</p> <p>b. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan, Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika untuk disampaikan kepada pemohon notifikasi paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan</p>
4	Biaya/tarif	<p>Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Gratis / Rp. 0,-
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>d. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>e. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>f. Peraturan Pemerintah RI nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah RI No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>h. Peraturan Pemerintah RI No 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</p> <p>i. Peraturan Pemerintah RI No 8 Tahun 2021 tentang Modal Dasar Perseroan Serta Pendaftaran Pendirian, Perubahan, Dan Pembubaran Perseroan Yang Memenuhi Kriteria Untuk Usaha Mikro Dan Kecil;</p> <p>j. Peraturan Pemerintah RI No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</p> <p>k. Peraturan Pemerintah RI No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis & Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada BPOM;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>l. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik;</p> <p>m. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik;</p> <p>n. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>p. Peraturan Badan POM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B;</p> <p>q. Peraturan Badan POM I No 17 Tahun 2022 tentang Peraturan Badan POM RI No. 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>r. Peraturan Badan POM RI No 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>s. Peraturan Badan POM RI No 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik;</p> <p>t. Peraturan BPOM Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemar dalam Kosmetik;</p> <p>u. Peraturan Badan POM RI No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>v. Peraturan Kepala Badan POM RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Dokumen Informasi Produk;</p> <p>w. Keputusan Kepala Badan POM RI No. HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetika;</p> <p>x. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi evaluasi Sarana dan dokumen pemohon notifikasi kosmetik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak

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

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CARA PEMBUATAN PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon memiliki Nomor Induk Berusaha Berbasis Analisa Resiko (NIB-RBA) b. Pemohon memiliki kode Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) untuk izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) pada System Online Single Submission (OSS); c. Pemohon memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) valid; d. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi pada laman resmi sertifikasi Badan POM e. Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan CPPOB secara daring; f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan CPPOB namun untuk saat ini layanan ini tidak berbayar.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Akun Perusahaan: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan log in pada laman OSS-RBA (https://oss.go.id/), memilih PB-UMKU, memilih permohonan baru, pilih proses perizinan UMKU pada KBLI yang sesuai, ajukan perizinan UMKU, pilih Sertifikat CPPOB, Memilih Pemenuhan Pernyataan PB UMKU Di Sistem K/L, maka pelaku usaha akan diarahkan langsung pada subsite subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id/. Saat ini e-sertifikasi sudah terintegrasi dengan OSS-RBA. Pelaku usaha melengkapi data pada profil perusahaan dan penanggung jawab, data pabrik, dan produk pada bagian Akun Saya. Petugas BPOM akan melakukan verifikasi data profil perusahaan. Jika data telah sesuai. Produsen akan mendapatkan informasi aku (username dan password) melalui email penanggung jawab. b. Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Olahan yang Baik :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelaku usaha mengakses laman https://e-sertifikasi.pom.go.id/ kemudian login dengan user dan password yang dikirimkan pada email penanggung jawab.2. Pada halaman dashboard e-sertifikasi.pom.go.id pilih Akun Saya kemudian Profile Perusahaan. Pemohon mengisi :<ol style="list-style-type: none">a. Data Industri<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi data komoditi, data asset dan profil;- Pemohon dapat melakukan perubahan data sesuai dengan yang diinginkan;- Jika telah selesai kemudian klik simpan.b. Data Penanggung Jawab<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi data penanggung jawab;- Pemohon dapat melakukan perubahan data penanggung jawab sesuai dengan yang diinginkan;- Jika telah selesai kemudian klik tombol mengajukan perubahan.c. Data Sarana<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi data pabrik, lokasi, alamat pabrik. Alamat pabrik diisi secara lengkap karena akan tercantum pada sertifikat;- Menengkapi data/tipe sarana. Pada bagian No.SIK/Tanggal : diisi “-“ untuk komoditi pangan;- Melengkapi data fasilitas yang dimiliki oleh pabrik, seperti : gudang, laboratorium, dll.d. Bentuk Sediaan<ul style="list-style-type: none">- Memilih tanda + (tambah sediaan);- Melengkapi data bentuk sediaan sesuai dengan kategori pangan.e. Daftar Kantor<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi daftar kantor pusat dan atau cabangf. Direksi/Pimpinan<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi data direksi dan pimpinang. Izin/Sk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">- Melengkapi izin/ SK sesuai dengan izin produksi yang digunakan pada menu bentuk sediaan.3. Setelah melengkapi data tersebut di atas pelaku usaha kembali ke beranda dan memilih “CPPOB Pendaftaran”4. Pemohon mengklik tanda “+” dan sesuaikan seluruh data pengajuan5. Pemohon menyiapkan dokumen dan scan dokumen yang akan diunggah Adapun dokumen yang diunggah adalah sebagai berikut :<ul style="list-style-type: none">1. Peta lokasi sarana produksi2. Denah bangunan (lay out) sarana produksi3. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi. Dokumen panduan mutu minimal terdiri dari:<ul style="list-style-type: none">1. Prosedur pengolahan air;2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian (proses produksi, persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk);3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi5. Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expired First Out)9. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi11. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).4. Deskripsi Pangan Olahan, termasuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>komposisi bahan baku, bahan tambahan pangan dan bahan penolong yang digunakan.</p> <ol style="list-style-type: none">5. Alur proses produksi beserta penjelasannya6. Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB (untuk UKM pangan yang memproduksi pangan olahan resiko rendah)7. Surat pemenuhan Standart dan hasil penilaian mandiri CPPOB minimal bernilai B (untuk UMK pangan yang memproduksi pangan olahan resiko sedang).6. Petugas Balai POM di Mamuju yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan verifikasi dokumen, apabila dokumen telah dinyatakan lengkap maka akan diterbitkan surat perintah bayar. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal unggah dokumen;7. Petugas Balai POM di Mamuju yang telah ditunjuk sebagai evaluator akan melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB melalui:<ol style="list-style-type: none">a. Evaluasi terhadap dokumen; danb. Audit sesuai dengan pedoman pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan yang ditetapkan oleh Kepala Badan8. Penialain oleh evaluator dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak pemohon melakukan pembayaran. Penilaian melalui poin (a) dan (b) berlaku bagi pemohon dengan Skala Usaha Menengah dan Besar sedangkan bagi pemohon dengan skala usaha mikro dan kecil penilaian hanya dilakukan terhadap poin (a) sedangkan poin (b) dilakukan paling lama dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB terbit;9. Apabila hasil penilaian memerlukan Tindakan Perbaikan, Balai POM akan menerbitkan surat tindak lanjut kepada produsen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerbitan hasil

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>penilaian;</p> <p>10. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon menyampaikan tambahan data;</p> <p>11. Pemohon harus menyampaikan Tidak Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima;</p> <p>12. Apabila hasil penilaian dinyatakan telah memenuhi persyaratan CPPOB, Kepala UPT Balai POM di Mamuju atas nama Kepala Badan BPOM menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin penerapan CPPOB;</p> <p>13. Kepala UPT Balai POM di Mamuju atas nama Kepala Badan dapat menerbitkan keputusan penolakan dalam hal pemohon:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah penyampaian Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau b. Tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan. <p>14. Keputusan diterbitkan dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil penilaian terhadap dokumen serta penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	<p>Produsen Menengah dan besar : Maksimal 60 HK sejak dilaksanakan pembayaran PNBP (berlaku <i>clock off/clock on</i>)</p> <p>Sarana UMK (Mikro dan Kecil) Maksimal 20 (Dua puluh) Hari kerja</p>
4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan - UMK (Mikro dan Kecil) Gratis / Rp. 0,-
5	Produk Layanan	Layanan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; i. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;
2.	Sarana dan Prasarana,	Fasilitasi Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. Hearing Aid
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu; b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas melalui CCTV.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan sebanyak 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Pelayanan;

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

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel 2) Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel 3) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 4) Tujuan Pengujian 5) Data dan identitas sampel <ul style="list-style-type: none"> - Nama sampel - Jenis sampel - Nomor bets, dan atau pendaftaran - Jumlah dalam satuan atau berat 6) Kondisi tempat penyimpanan sampel <p>B. Khusus untuk sampel kepolisian melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan 2) Surat perintah tugas (SP Gas) 3) Surat perintah penyidikan (SP sidik) 4) Laporan polisi (LP) 5) Surat perintah penyitaan (SP Sita) 6) Berita acara penyitaan (BA Sita) 7) Surat perintah penyisihan barang bukti (SP Penyisihan) 8) Berita acara penyisihan barang bukti (BA Penyisihan) 9) Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Prosedur Pelayanan;</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Permohonan Pengujian obat dan Makanan]) B[- Membayar biaya ke Bank - Menyerahkan bukti pembayaran dan sampel] C([Bukti Penemuan]) D([Sertifikat/Laporan]) end subgraph Balai_POM [Balai POM] E{Verifikasi Permohonan} F[Menyerahkan formulir lampiran bukti setoran] G[Verifikasi Bukti Pembayaran dan Identitas Sampel] H{membuat dan menyerahkan bukti} I[Penyuluhan Pengujian] end A --> E E -- Tidak sesuai --> B E -- Sesuai --> F F --> G G -- Tidak sesuai --> B G -- Sesuai --> H H --> C H --> I I --> D </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Sabtu/Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa Keracunan Pangan), Pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, Pameran/Biyanka/KIE dilaksanakan sesuai perjanjian; 2. Khusus Pengujian <i>Food Security</i> dilayani 24 Jam; 3. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian; 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai dilanjutkan proses selanjutnya dan jika tidak sesuai pemohon diminta melengkapi persyaratan; 5. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang, untuk diserahkan pemohon ke Bank yang ditunjuk, dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online); 6. Pemohon melakukan pembayaran dan menyerahkan Bukti Pembayaran ke petugas pelayanan; 7. Petugas menerima sampel dan menyerahkan bukti penerimaan sampel pengujian dan dijelaskan sistem pengujian; 8. Petugas menginformasikan hasil pengujian melalui telepon dan menyerahkan Sertifikat/Laporan pengujian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, Jika pengambilan diwakilkan, maka harus ada surat kuasa dari pemohon.
3	Jangka waktu penyelesaian	Menjadi Maksimal 15 hari kerja sejak terbit berita acara serah terima sampel.
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif pengujian sampel pihak ketiga (lintas sektor) sesuai Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 Tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian 2. Pengujian sampel KLB KP/ <i>Food Security</i> Rp.0,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger dan twitter (bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan, Pangan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba Dalam Pangan Olahan ; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Keamanan dan Mutu Minuman Beralkohol ; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 29 Tahun 2021 Tentang Persyaratan bahan Tambahan Pangan Campuran ; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Persyaratan Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan ; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan ; Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan 11. Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Bahan Baku Yang Dilarang Dalam Pangan Olahan dan Bahan Yang Dilarang Digunakan Sebagai Bahan Tambahan Pangan ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12. Peraturan BPOM Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Persyaratan Mutu Suplemen Kesehatan ;</p> <p>13. Peraturan BPOM Nomor 29 Tahun 2023 Tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam;</p> <p>14. Peraturan BPOM Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemaran dalam Kosmetik ;</p> <p>15. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 Tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian ;</p> <p>16. Departemen Kesehatan RI, 2005, Farmakope Indonesia VI dan Suplemen Farmakope Indonesia ;</p> <p>17. SNI ISO/IEC 17025:2017: Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi ;</p> <p>18. Pedoman Teknis Laboratorium Balai POM di Mamuju No PTL/MMJ/06/2020 revisi 04/26 Maret 2024.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

NO	KOMPONEN	URAIAN
		18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi 22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. <i>Hearing Aid</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Layanan pengujian: a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu b. Dilakukan pengawasan kedisiplinan petugas pengujian melalui CCTV di Laboratorium.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan pengujian obat dan makanan sebanyak 2 (Dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari : a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali. d. Produk Layanan; Layanan Informasi dan Pengujian Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat dan Makanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan 3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan.2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon / email / alamat / akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Identitas produk yang diadukan; 3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 4. Tujuan permintaan informasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Prosedur Pelayanan <div style="text-align: center;"> </div> 2. Alur Tindak Lanjut dan Pelaporan Layanan <div style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;">Note disesuaikan dengan SOP</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Layanan informasi yang tidak memerlukan rujukan Melalui tatap muka / BIYANKA (MoBil laYanan iNformasi dan eduKasi keliling), Telepon, SMS.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Email, Subsite, Media Sosial, Whatsapp Lincah (WALI) : 1 Hari Kerja 2. Layanan informasi yang memerlukan rujukan Melalui tatap muka / BIYANKA (MoBil laYanan informasi dan eduKasi keliling Mamuju), Telepon, SMS. Email, Subsite, Media Sosial, Whatsapp Lincah (WALI) : 1 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 15 Hari Kerja dengan pemberitahuan.
4.	Biaya/Tarif	Gratis / tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan atau melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai POM di Mamuju, Jl. Poros Mamuju-Kaluku, KM 13 Bambu, Kab. Mamuju- Sulawesi Barat 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ul style="list-style-type: none"> - Telpon/SMS/WA Informasi : 085241111534 - Telpon/SMS/WA Pengaduan : 08114440533 - https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju - https://www.lapor.go.id - Email : mamujuulpk@gmail.com - Media sosial BPOM Mamuju : instagram (bpom.mamuju), facebook (bpom.mamuju), messenger, tiktok (bpom.mamuju) dan twitter (@bpommamuju).
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</p> <p>6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Fasilitasi Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Front Office dan Ruang Pelayanan ber-AC 2. Ruang Pengaduan tatap muka 3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 4. Meja Pelayanan dengan pembatas transparan 5. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner 6. Area bermain anak 7. Ruang Laktasi 8. Sistem antrian elektronik (Nomor antrian manual/elektronik) 9. Kotak Saran 10. Komputer dengan printer dan foto copy 11. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 13. Tempat sampah 14. Jalur Khusus Difabel 15. Kursi Roda 16. Kacamata baca 17. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 18. <i>Welcome Drink</i> untuk customer 19. Akses <i>Wifi</i> 20. <i>Charging Station</i> 21. Buku perpustakaan berreferensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>22. Perpustakaan online/MATA Online 23. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 24. Brosur Whistle Blower dan Kotak Whistle Blower 25. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan 26. Kantin Jujur 27. <i>Hearing Aid</i></p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; 2. Memahami Alur dan tata cara Pemberian Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; 4. Memiliki pemahaman yang baik terkait informasi Obat dan Makanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik BPOM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front Office : 2 Orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 7 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan dilingkungan Balai POM di Mamuju dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Biaya/Tarif; Biaya yang harus dibayar sebagai Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika proses permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayar tidak dapat ditarik kembali. d. Produk Layanan yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan</p> <p>3. Setiap Pelaksana layanan dilarang menerima</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pemberian pelanggan/suap, mengeluarkan ucapan buruk, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan dilingkungan Balai POM di Mamuju diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dievaluasi setiap Bulan2. Pemberian Reward dan Punishment, untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan setiap bulan berdasarkan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Penerima Reward diberikan sertifikat Pelayan terbaik pada bulan ditetapkan dan di posting di Media Sosial dan terpajang di ruang pelayanan.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali4. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Ditetapkan di : Mamuju
Pada tanggal : 08 April 2025
KEPALA BALAI POM DI MAMUJU,



BURHAM SIDOBEJO