

Standar

PELAYANAN PUBLIK

BALAI POM DI PANGKAL PINANG



TAHUN 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG

- 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 Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelaporan Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

10. 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).
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);
12. 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 PANGKAL PINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG.

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

- Kedua : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
 - b. Pengujian Obat dan Makanan;
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
 - d. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).
 - f. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - g. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
 - h. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
 - i. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat Pengawasan,
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkal Pinang

Pada tanggal 07 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga Standar Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang ini dapat diselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang ini merupakan norma atau persyaratan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penyusunan Standar Pelayanan ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan hubungan yang baik dari seluruh jajaran dan semua pihak terkait. Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan ini belum sempurna, sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga Standar Pelayanan ini bermanfaat dan dapat dilaksanakan sebaik baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang.

Pangkalpinang, 07 Mei 2025

Kepala Balai POM di Pangkal Pinang



Agus Riyanto, S.Farm., Apt

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Obat dan Makanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dilaksanakan Standar Pelayanan Publik adalah :

1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BPOM di Pangkal Pinang.
2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai POM di Pangkal Pinang
4. Mewujudkan proses pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

BAB II

RUANG LINGKUP

2.1. Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

A. *Service Delivery*

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. *Manufacturing*

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

2. Sarana Prasarana/Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

5. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;

6. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
4. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2-21 Nomor 292);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelaporan Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);

12. 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;

2.3. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Balai POM di Pangkal Pinang yang meliputi Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Pengujian Obat dan Makanan, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB), Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan dan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

A. Visi dan Misi Badan POM

Visi :

Obat dan Makanan aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

Misi :

1. Membangun SDM unggul terkait Obat dan Makanan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa dalam rangka peningkatan kualitas manusia Indonesia;
2. Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing untuk kemandirian bangsa;
3. Meningkatkan efektivitas pengawasan Obat dan Makanan serta penindakan kejahatan Obat dan Makanan melalui sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan guna perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga;
4. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan.

B. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang menyatakan:

1. *Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;*
2. *Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);*
3. *Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan*
4. *Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.*

Dengan ini kami Kepala Balai POM di Pangkal Pinang menyatakan

1. *Pacak nyelenggarakan pelayanan sesuai ke standar pelayanan publik yang lah ditentukan;*
2. *Bersungguh-sungguh nek merik prioritas layanan ke kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil same Menyusui ke anak);*
3. *Merik pelayanan sesuai ke kewajiban dan bakalan ngelakuin perbaikan ke seterusnya; dan*
4. *Misalken kami bebulak, kami siap nerima sanksi, sudeh toh kami bakalan merik kompensasi misal pelayanan yang diberik neh dak sesuai ke standar yang lah ditentukan.*

C. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BPOM di Pangkal Pinang

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

9. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

D. Jadwal Pelayanan

a. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)

b. Layanan Tidak Langsung (Online)

- Telepon Kantor dan Email

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Telepon/ Email : 0717-434705/ ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com

- Layanan Setiap Hari

SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 dan melalui Media Sosial.

E. Tempat Pelayanan

Balai POM di Pangkal Pinang

Alamat Kantor :

Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam
Pangkal Pinang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka

Alamat Kantor :

Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka

Email :

ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com

bpom_pangkalpinang@pom.go.id

Telepon	: 0717-434705/ 08117821666
WA/SMS/SILASMI-24	: 08117821666
Subsite	: pangkalpinang.pom.go.id
Instagram	: bpom.pangkalpinang
Facebook	: Balai POM di Pangkal Pinang
X	: @ bpompangkalpng

F. Penerapan 5 S dan Motto Pelayanan Publik

Petugas Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang dalam pelayanan wajib menerapkan Aturan 5 S yaitu **Sambut** dengan **Senyum** dan **Salam** didasari **Semangat** Melayani untuk memberikan **Solusi** dengan Motto Pelayanan Publik **PACAK** (**P**asti, **A**manah, **C**epat, **A**kurat, **K**ompeten).

BAB III

PENUTUP

Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Balai POM di Pangkal Pinang, sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi, mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu komponen pada pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Terhadap perubahan peraturan perundangan dan lainnya yang dapat membuat Standar Pelayanan ini berubah, maka akan diterbitkan melalui surat Kepala Balai POM di Pangkal Pinang yang mana akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Kepala Balai POM di Pangkal Pinang



Agus Riyanto, S.Farm., Apt

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Identitas Konsumen - Pertanyaan / Masalah Konsumen / Identitas Produk Jika Ada - Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan konsumen / permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/media sosial/surat/layanan whatsapp - Penerimaan pengaduan / permintaan informasi - Pemberian informasi kepada konsumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
	A.	Lengkap di Petugas Layanan
	i	1 Hari
	1. Tatap Muka 2. Telepon/ Pesan Singkat/layanan whatsapp	
	ii	3 Hari Kerja
	1. Email / Subsite 2. Media Sosial	
	iii	7 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
	Surat	
	B.	Belum Lengkap
	1. Telepon 2. Email / Subsite 3. Media Sosial 4. Pesan Singkat/layanan whatsapp 5. Tatap Muka 6. Surat	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya

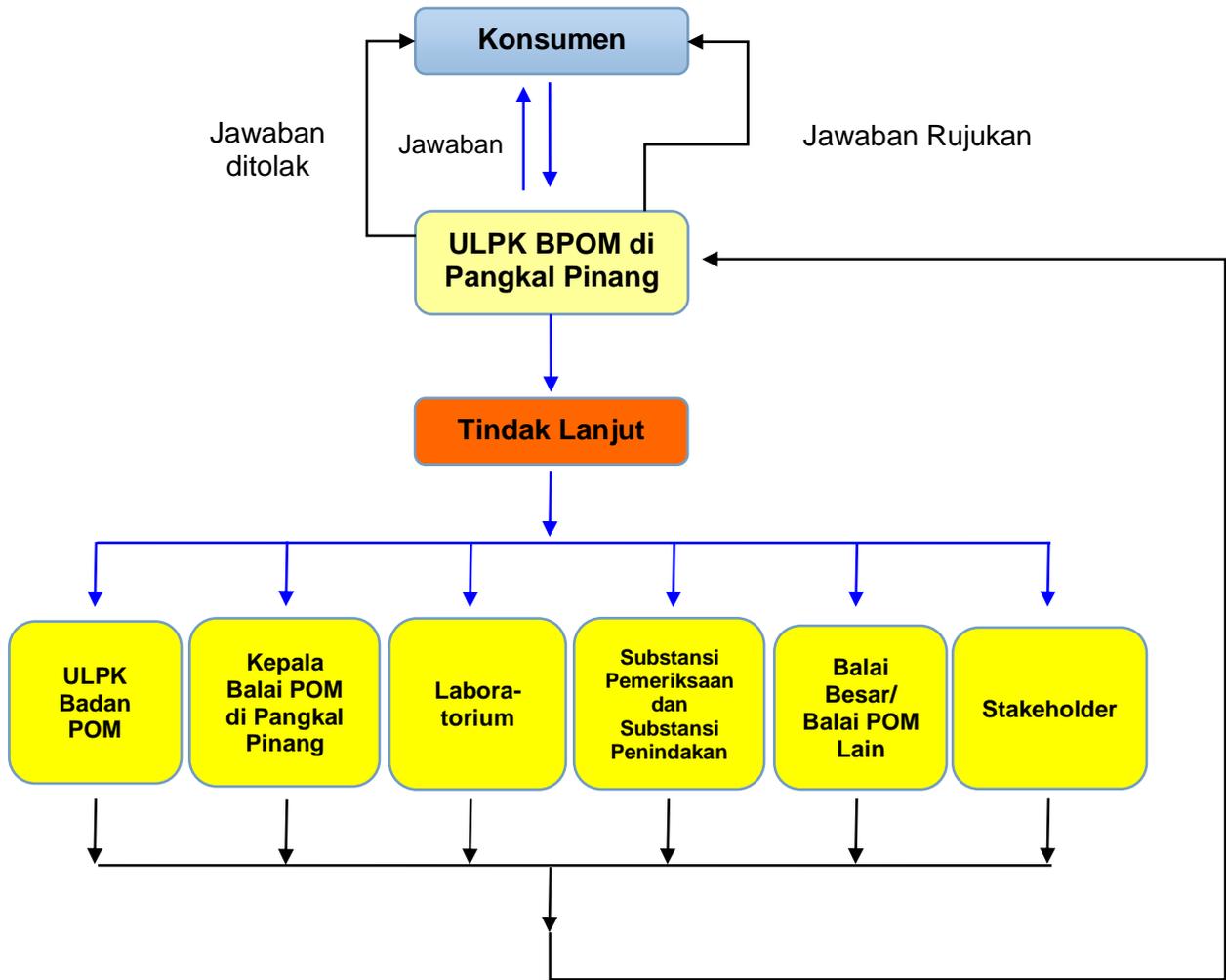
No.	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan kepada konsumen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @ bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Rpublik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan

No.	Komponen	Uraian
		Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor

No.	Komponen	Uraian
		<p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan atau pejabat fungsional lainnya/ Petugas Pelayanan Publik</p> <p>b. Memiliki kemampuan komunikasi baik</p> <p>c. Mengetahui peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik</p> <p>d. Mampu mengoperasikan computer program <i>Ms.Office</i>, Internet, Alat Komunikasi dan media sosial.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

**Alur Kerja dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Permintaan Informasi ke ULPK
Balai POM di Pangkal Pinang**



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

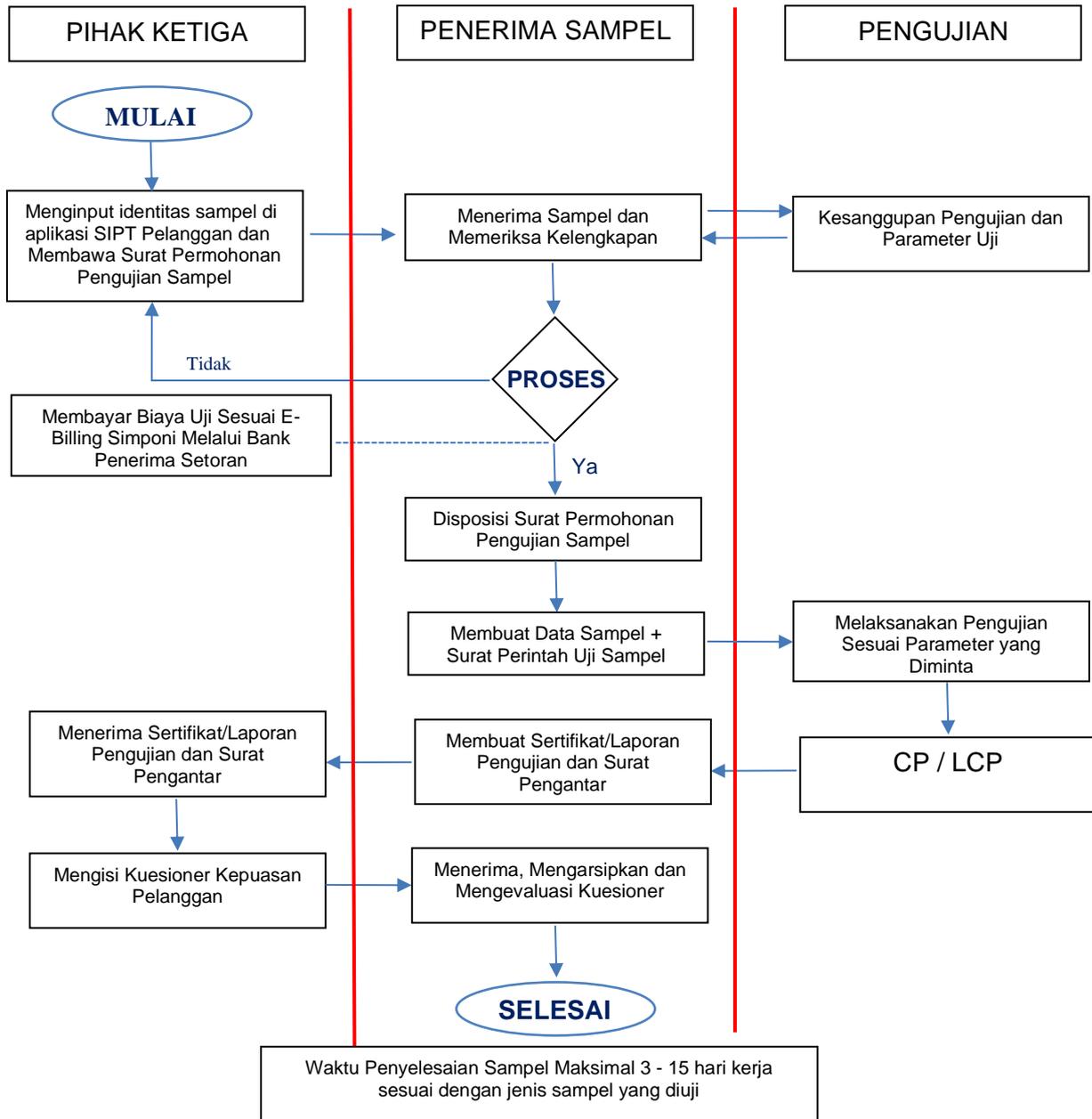
No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	- Surat Permohonan, KTP atau NPWP, Alamat Email, Nomor WhatsApp Aktif - Sampel dan Identitasnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Menginput identitas sampel di aplikasi SIPT Pelanggan - Mengajukan Surat Permohonan - Melakukan Pembayaran Sesuai dengan Kode Billing Sistem Informasi PNBPN Online (e-payment SIMPONI) - Menyerahkan Sampel dan Identitasnya - Pengujian Sampel - Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian
	Napza	Maksimal 3 hari kerja
	Pangan	Maksimal 15 hari kerja
	Kosmetik	
	Obat Tradisional	
	Suplemen Kesehatan	
	Mikrobiologi	Maksimal 15 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	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;
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705

		<ul style="list-style-type: none"> • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Rpublik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM. d. 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). e. 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; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 100 Tahun 2025 Tentang Regionalisasi Laboratorium Badan Pengawas Obat Dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC

	<p>j. Brosur/leaflet/banner</p> <p>k. Keset pada pintu masuk</p> <p>l. Dispenser</p> <p>m. Kotak saran</p> <p>n. Bahan bacaan</p> <p>o. Tempat sampah</p> <p>p. Display alur pihak ketiga</p> <p>q. Display produk</p> <p>r. Jaringan internet/wifi</p> <p>s. Maklumat pelayanan</p> <p>t. Charging Box</p> <p>u. Ruang Pengaduan Khusus</p> <p>v. Personal Computer (PC) dan Printer</p> <p>w. Mesin Fotokopi</p> <p>x. Toilet khusus tamu</p> <p>y. Tempat parkir kendaraan</p> <p>z. Musholla</p> <p>aa. Ruang laktasi</p> <p>bb. Tempat bermain anak</p> <p>cc. Kantin mini</p> <p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK</p> <p>ff. Sarana alamat email</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp</p> <p>hh. Sarana alamat surat</p> <p>ii. Sarana media sosial</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) <i>*Penerimaan Sampel paling lambat 1 jam sebelum pelayanan berakhir</i></p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Telepon/ WA :0717-434705/ 08117844413</p>
--	---

		<p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Petugas Pelayanan Publik/ Penerima Sampel (Pegawai BPOM yang ditunjuk)</p> <p>b. Staf Pengelola PNBP (Pegawai BPOM yang ditunjuk sebagai pengelola PNBP)</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television (CCTV)</i>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

Alur Pengujian Sampel Obat dan Makanan



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG
BAIK (CPOTB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT (Usaha Kecil Obat Tradisional) atau UMOT (Usaha Mikro Obat Tradisional) b. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 21022 (Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia) c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id e. Surat permohonan f. Memiliki dokumen: <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB - Denah sesuai prinsip CPOTB - Dokumen mutu aspek CPOTB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login ke akun OSS : https://ui-login.oss.go.id/login 2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru; 3. Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU 4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU 5. Ceklist Sertifikasi Cara pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha 6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id 7. Klik permohonan “Bertahap” 8. Input data yang diperlukan 9. Upload dokumen persyaratan 10. Kirim permohonan dengan klik kirim

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas evaluator 12. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi 13. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai 14. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen 15. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas melakukan pemeriksaan sarana produksi. Aspek CPOTB yang diperiksa : <ul style="list-style-type: none"> UMOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene UMOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap1, Dokumentasi UKOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene, Dokumentasi UKOT Tahap 2: Verifikasi Tahap 1, Manajemen Mutu, Produksi, Pengawasan Mutu, Cara Penyimpanan dan pengiriman UKOT Tahap 3 : Verifikasi Tahap 2, Personalia, Bangunan Fasilitas dan Peralatan, Penanganan Keluhan terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian, Inspeksi Diri 16. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN melalui sistem esertifikasi.pom.go.id 17. Petugas melakukan evaluasi laporan tindakan perbaikan tindakan pencegahan 18. Petugas menyusun surat hasil evaluasi Tindakan Perbaikan Tindakan Pencegahan dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi 19. Jika tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai, petugas menyusun Rekomendasi Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi 20. Ketua Tim melakukan verifikasi hasil evaluasi serta mengirim hasil evaluasi dan pemeriksaan kepada Kepala Balai 21. Kepala Balai melakukan verifikasi untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Obat Tradisional untuk dilakukan verifikasi akhir dan penerbitan Sertifikat
--	--	--

		Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dengan mekanisme clock on – clock off 1. Sertifikasi CPOTB secara Bertahap Baru : 55 Hari 2. Sertifikasi CPOTB secara Bertahap Perubahan Administratif : 14 Hari 3. Perpanjangan Sertifikasi CPOTB secara Bertahap: 55 Hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan

		<p>Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>b. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan</p> <p>b. Nomor antrian</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. Display jam pelayanan</p> <p>e. Meja dan kursi layanan</p> <p>f. Buku tamu melalui e-book</p> <p>g. Papan informasi melalui monitor</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. AC</p> <p>j. Brosur/leaflet/banner</p> <p>k. Keset pada pintu masuk</p> <p>l. Dispenser</p> <p>m. Kotak saran</p> <p>n. Bahan bacaan</p> <p>o. Tempat sampah</p> <p>p. Display alur pihak ketiga</p> <p>q. Display produk</p> <p>r. Jaringan internet/wifi</p> <p>s. Maklumat pelayanan</p> <p>t. Charging Box</p> <p>u. Ruang Pengaduan Khusus</p> <p>v. Personal Computer (PC) dan Printer</p> <p>w. Mesin Fotokopi</p> <p>x. Toilet khusus tamu</p> <p>y. Tempat parkir kendaraan</p> <p>z. Musholla</p> <p>aa. Ruang laktasi</p> <p>bb. Tempat bermain anak</p> <p>cc. Kantin mini</p>

		<p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK</p> <p>ff. Sarana alamat email</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp</p> <p>hh. Sarana alamat surat</p> <p>ii. Sarana media sosial</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 09.00–15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng
--	--	---

		<p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan minimal S1; Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ Public Speaking; Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.

		<ol style="list-style-type: none">2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI
PANGAN OLAHAN YANG BAIK

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. NIB RBA; b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; c. Peta lokasi sarana produksi; d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi; e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; f. Deskripsi Pangan Olahan; g. Alur proses produksi beserta penjelasannya; h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB; i. Hasil <i>self assessment</i>.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai; b. Pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi di http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. (3 Hari); c. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan; b. BPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah (Penilaian permohonan berupa evaluasi dokumen dilakukan dalam jangka waktu paling lama 10 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima) c. Kepala Balai POM di Pangkal Pinang menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan

		<p>sesuai persyaratan CPPOB (Keputusan penerbitan dilakukan dalam waktu paling lama 10 hari kerja);</p> <ol style="list-style-type: none"> d. BPOM di Pangkal Pinang meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan; e. Pemohon menyampaikan perbaikan dokumen (Maksimal 30 Hari Kalender) sejak permintaan revisi dokumen melalui sistem, perhitungan waktu <i>clock off</i>); f. BPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian kembali terhadap perbaikan dokumen yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>). g. Jika dokumen telah memenuhi persyaratan CPPOB maka Kepala Balai POM di Pangkalpinang menerbitkan Izin Penerapan CPPOB (Keputusan penerbitan dilakukan dalam waktu paling lama 10 hari kerja) <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan; b. BPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah. Jika dokumen belum lengkap, permohonan akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi kembali. Jika dokumen telah lengkap, Tim Sertifikasi akan melaksanakan pemeriksaan sarana. (Penilaian permohonan berupa evaluasi dokumen dan audit sarana dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima). c. Jika tidak memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana, Kepala Balai POM di Pangkal Pinang memverifikasi dan meneruskan permohonan izin penerapan CPPOB untuk ditanda tangani oleh Kepala Badan POM (Keputusan penerbitan oleh Kepala Badan POM dilakukan dalam waktu paling lama 30 hari kerja). d. BPOM di Pangkal Pinang menerbitkan surat tindak lanjut melalui sistem, jika memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana (10 Hari Kerja terhitung sejak tanggal penerbitan hasil pemeriksaan sarana); e. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (Maksimal 30 hari kalender) sejak surat tindak lanjut diterima, perhitungan waktu <i>clock off</i>); f. BPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>); g. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, BPOM di Pangkal Pinang menerbitkan surat hasil evaluasi tindakan perbaikan dengan status <i>closed</i> dan Kepala Balai POM di Pangkal Pinang akan memverifikasi
--	--	---

		dan meneruskan permohonan izin penerapan CPPOB untuk ditanda tangani oleh Kepala Badan POM (Keputusan penerbitan oleh Kepala Badan POM dilakukan dalam waktu paling lama 30 hari kerja;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi akun : 3HK - Usaha Mikro dan Kecil <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian Permohonan : 10 HK sejak permohonan diterima • Penerbitan sertifikat IP CPPOB : 10 HK sejak dinyatakan close - Usaha Menengah dan Besar : <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian Permohonan dan Evaluasi Hasil Pemeriksaan Sarana : 30 HK sejak permohonan diterima • Penerbitan sertifikat IP CPPOB : 30 HK sejak dinyatakan close
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @ bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui</p>

		sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus

		<p>v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng
--	--	---

		<p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan minimal S1; Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.

		<ol style="list-style-type: none">2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Ketentuan Pemohon Pelayanan Sertifikasi CDOB 1. Permohonan pelayanan sertifikasi CDOB harus dilakukan sendiri oleh pemohon. 2. Pemohon yang dimaksud adalah pimpinan atau apoteker penanggung jawab yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Pimpinan dilarang menggunakan biro jasa atau calo dalam proses pengajuan permohonan sertifikasi CDOB di BPOM di Pangkal Pinang. A. Registrasi Akun Perusahaan: <ul style="list-style-type: none"> 1. NIB 2. Input Data B. Sertifikasi Baru: <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin PBF 2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab 3. Denah lokasi dan layout bangunan sesuai izin PBF 4. Daftar produk yang didistribusikan 5. Struktur organisasi 6. Daftar personalia 7. Daftar peralatan/perlengkapan 8. Quality management system 9. Dokumen self assessment C. Perubahan Sertifikat CDOB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) <ul style="list-style-type: none"> 1. Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah D. Penambahan kantor dan/atau Gudang <ul style="list-style-type: none"> 1. NIB dan izin lokasi gudang baru 2. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) penanggung jawab gudang tambahan atau gudang baru

		<p>E. Perpanjangan Sertifikat CDOB (Setiap 5 tahun)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat CDOB terdahulu 2. Dokumen self assessment 3. Dokumen perkembangan tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB terakhir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan 3. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. 4. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB. 5. Jika PNBP sudah dibayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM atau Balai 6. Dalam hal pemeriksaan sarana oleh Balai, akan diterbitkan Surat Pendelegasian dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP Badan POM kepada Balai POM di Pangkal Pinang. 7. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB; b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja. 8. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB. 9. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 10. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 9, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan kepada PBF dimaksud.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu atau <i>timeline</i> dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 40 (empat puluh) hari kerja dengan mekanisme clock on – clock off
4.	Biaya/ Tarif	<p>Biaya Sertifikasi CDOB mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Layanan Sertifikasi Baru : Rp. 7.000.000/ per sertifikat b. Perubahan karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) : Rp. 500.000

		<p>c. Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun : Rp. 7.000.000</p> <p>d. Penambahan kantor dan/atau Gudang : Rp. 5.000.000</p> <p>Jangka waktu pembayaran yang harus dilakukan oleh perusahaan maksimal 7 Hari Kalender sejak tanggal terbit SPB.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Sertifikat CDOB</p> <p>2. Perubahan Sertifikat CDOB.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

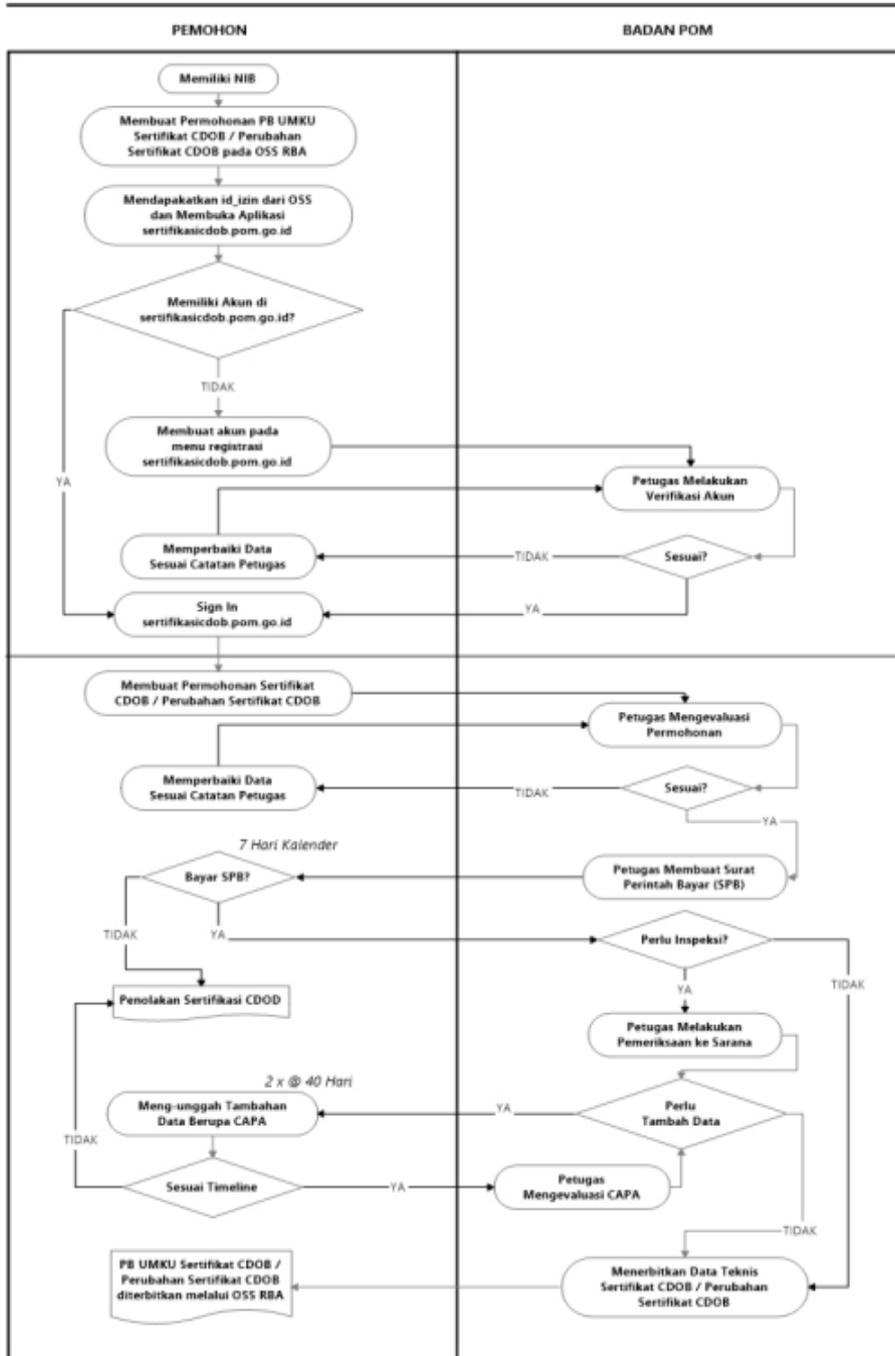
		<p>Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116); 5. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 590) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229) 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).
--	--	--

2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor
----	--	--

		<p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

ALUR SERTIFIKASI CDOB



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
(CPKB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan sertifikasi CPKB harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. 2. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika . 4. Dokumen administratif berupa surat permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB sesuai golongan industri kosmetika. 5. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan A harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk; - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan - Memiliki penanggung jawab teknis yang berijazah Pendidikan Profesi Apoteker 6. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Dokumen penerapan sistem mutu CPKB - Meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi; - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan

		<p>permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki penanggung jawab teknis minimal ijazah Pendidikan D3 Farmasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU 3. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses PB UMKU 4. Klik tombol Ajukan PB UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 5. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B 6. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 7. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf 8. Setelah dokumen dilengkapi sesuai dengan persyaratan, klik tombol lanjut 9. Status permohonan tertera “Menunggu Verifikasi Persyaratan” 10. BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana 11. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, BPOM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Tambahan data berupa perbaikan terhadap: <ul style="list-style-type: none"> - Pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau - Ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana. 12. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. 13. Konfirmasi ke UPT BPOM terkait jadwal pemeriksaan sarana sehubungan dengan permohonan yang telah

		<p>diajukan</p> <p>14. Setelah hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Balai POM di Pangkal Pinang dan status permohonan sudah menjadi “Disetujui” maka Perizinan Berusaha sudah terbit</p> <p>15. Klik tombol Cetak Perizinan Berusaha UMKU</p> <p>16. Selanjutnya Lampiran Perizinan Berusaha UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B dapat dilihat, diunduh dan dicetak.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Evaluasi Dokumen dan Pemeriksaan Sarana: 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak permohonan diterima dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan

		<p>z. Musholla</p> <p>aa. Ruang laktasi</p> <p>bb. Tempat bermain anak</p> <p>cc. Kantin mini</p> <p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK</p> <p>ff. Sarana alamat email</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp</p> <p>hh. Sarana alamat surat</p> <p>ii. Sarana media sosial</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)</p> <p>Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)</p> <p>- Telepon, Email, Subsite</p> <p>Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang</p> <p>Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang</p>
--	--	--

		b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.

		<ol style="list-style-type: none">2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pemohon Notifikasi terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Usaha Perorangan /badan Usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 3. Importir yang bergerak di bidang kosmetika sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. <p>Dokumen Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB dengan KBLI yang sesuai (46443,47111,47112, 47191,47911,47914, 47999) 2. KTP Direktur dan/ atau Pimpinan Perusahaan 3. NPWP 4. Surat pernyataan bermaterai direksi dan/atau pimpinan industri Kosmetika tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika 5. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan) 6. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id <p>Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur 2. KTP Penanggung Jawab Teknis 3. Kualifikasi penanggungjawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan /Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian) 4. Terkait pengemasan sekunder/pelabelan

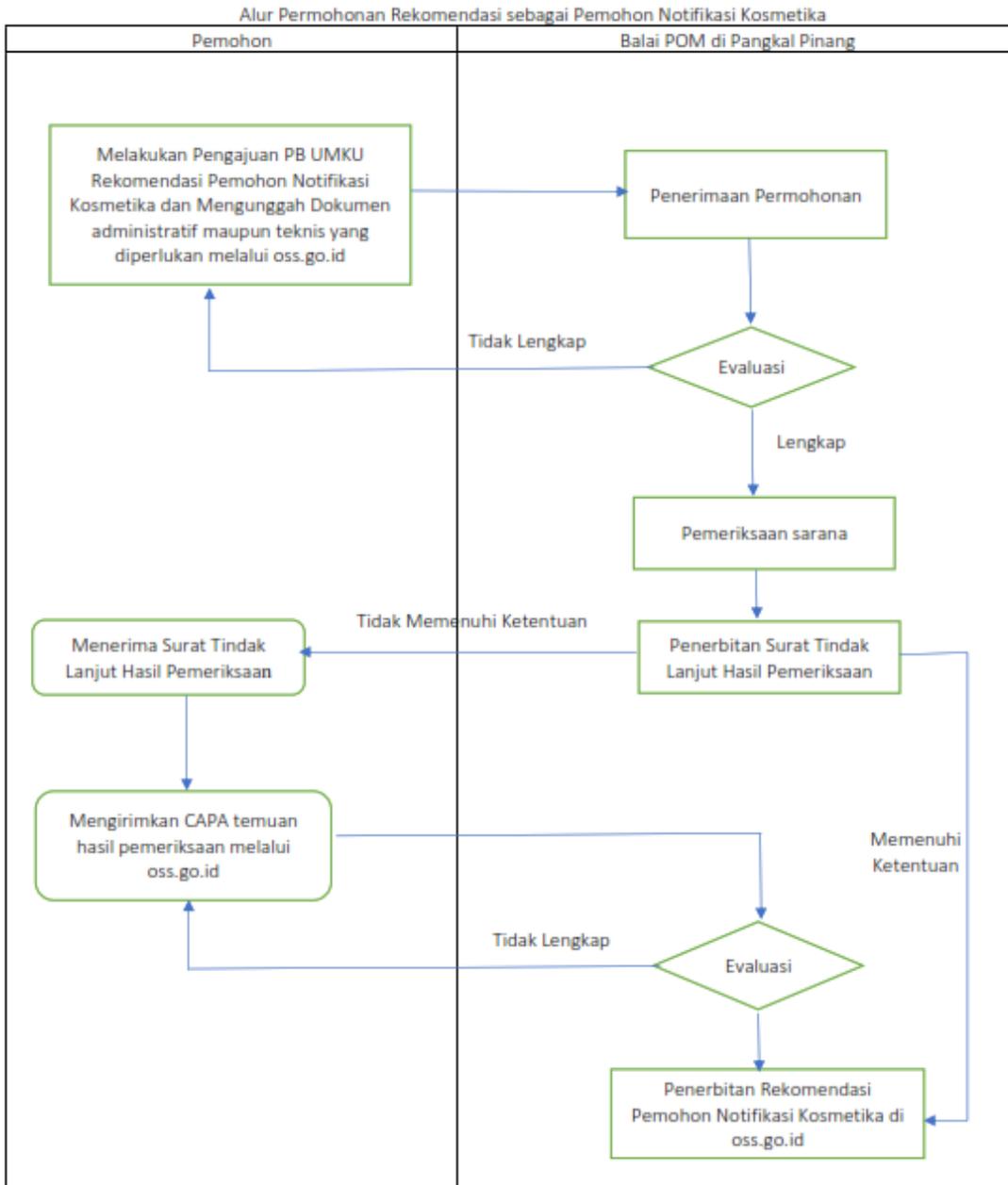
		<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur Tertulis Pelabelan b. Form Catatan Pelabelan c. Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder d. Form Catatan Pengemasan Sekunder <ul style="list-style-type: none"> 5. Terkait Penanganan Sampel Tertinggal <ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Tertinggal b. Form Catatan Penanganan Sampel Tertinggal 6. Terkait Penanganan Produk Kembalian <ul style="list-style-type: none"> a. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian Prosedur Penanganan Produk Kembalian b. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian 7. Terkait Penyimpanan <ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika b. Form Catatan Pengadaan Kosmetika c. Form Catatan Persediaan /kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerima dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). 8. Terkait Penanganan Keluhan <ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b. Form Catatan Penanganan Keluhan 9. Terkait Penarikan produk <ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b. Form Catatan Penanganan Keluhan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Berusaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetika 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan 4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi kosmetika paling lama 5 (lima) hari sejak pemeriksaan 5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam waktu 20 (dua puluh) hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA, Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari sejak hasil perbaikan CAPA dinyatakan closed 7. Rekomendasi Pemohon notifikasi dapat di unggah melalui akun pemohon pada https://oss.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa

		<p>b. 5 (lima) hari untuk penerbitan rekomendasi Pemohon Notifikasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan.</p> <p>c. 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

		<ul style="list-style-type: none"> d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar

		<p>ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Sabtu: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <p>a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka</p>
--	--	--

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG**

**STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG
SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN**

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pendaftaran Akun e-bpom</p> <p>a. Perusahaan Non QQ Perusahaan Non QQ merupakan perusahaan pemegang izin edar yang mengajukan permohonan pemasukan produk obat dan makanan ke dalam wilayah Indonesia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi ; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Daftar HS Code 4. Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 6. Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan) 7. Foto tampak depan perusahaan 8. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas <p>b. Perusahaan QQ Perusahaan QQ merupakan importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan produk obat dan makanan ke dalam wilayah Indonesia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum dihadapan notaris 4. Daftar HS Code

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Akta notaris perjanjian kerja sama 6. Nomor Induk Berusaha (NIB) 7. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 8. Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan) 9. Foto tampak depan perusahaan 10. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas. <p>2. Permohonan SKI</p> <p>2.1 Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,-) yang menyatakan: <ol style="list-style-type: none"> a) tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna) b) bahan tidak tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri 2. 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 bongkar 3. sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certificate of free sale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; 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. Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol bentuk tunggal; Bahan Tambahan Pangan dan/atau Bahan Penolong mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol; Bahan Pangan mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol wajib melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> - Spesifikasi Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup yang diimpor, minimal memenuhi standar Food Grade. - Persentase kadar Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup dalam bahan yang diimpor. - Hasil pengujian yang memenuhi syarat untuk parameter cemaran EG dan DEG terhadap
--	--	---

		<p>Polietilen glikol / Propilen glikol / Gliserol / Sorbitol Sirup dari laboratorium terakreditasi / laboratorium pemerintah. Pada sertifikat hasil pengujian harus memuat hasil pengujian berupa nilai kuantitatif, data nomor bets, serta dilengkapi dengan informasi <i>Limit of Detection</i> (LOD) dan <i>Limit of Quantification</i> (LOQ). Masa berlaku hasil pengujian maksimal 1 (satu) tahun terakhir, sepanjang menggunakan nomor bets Polietilen glikol/Propilen glikol / Gliserol / Sorbitol Sirup yang sama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pada hasil pengujian wajib tertera nama dan alamat produsen, nilai LOD dan LOQ Surat Pernyataan yang menunjukkan bukti bahwa bahan yang diuji tersebut, benar digunakan pada bahan yang diimpor. <ol style="list-style-type: none"> 7. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 8. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 9. sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit); 10. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; 11. sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 12. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 13. sertifikat 3-MCPD untuk Protein nabati terhidrolisis ; 14. sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum); 15. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 16. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 17. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets; 18. foto kemasan dan bukti permintaan barang (<i>purchase order</i>) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai; 19. pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya; 20. faktur (<i>invoice</i>); 21. packing list; 22. foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai yang diimpor
--	--	--

		<p>2.2 Produk Pangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk; 2. sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk 3. Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib 4. bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku nomor izin edar kurang dari 3 (tiga) bulan) 5. label yang disetujui pada saat registrasi; 6. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 7. surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk; 8. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 9. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; 10. sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 11. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 12. sertifikat 3-MCPD untuk pangan olahan yang mengandung protein nabati terhidrolisis 13. produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein); 14. sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum); 15. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 16. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 17. hasil analisa EtO dan 2-CE (Produk Mie Instan beserta bumbu (dilakukan uji terpisah antara mie instan dan bumbu), Produk Es Krim mengandung perisa atau ekstrak vanilla, Biji Wijen dan olahannya, Ekstrak Vanilla dan olahannya, Bubuk cabe dan olahannya, BTP berupa Gom Xanthan, Gom Guar, Gom Kacang lokus, Kalsium Karbonat, Polietilen Glikol (PEG) serta kelompok Polisorbat) 18. hasil analisa F0 dan Flowchart produksi khusus untuk produk pangan yang diproses secara steril komersial 19. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets; 20. faktur (invoice); 21. packing list 22. foto produk yang terlihat jelas nomor batch
--	--	---

		<p>sesuai yang diimpor</p> <p>2.3 Produk Kosmetik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Izin Edar; 2. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> a) nama produk; b) parameter uji sesuai dengan ketentuan; c) hasil uji; d) metode analisis; e) nomor batch/nomor lot/kode produksi; f) tanggal produksi; g) tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 3. Faktur (invoice); 4. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian 5. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris 6. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor <p>2.4 Bahan Kosmetika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> a) nama produk; b) parameter uji sesuai dengan ketentuan; c) hasil uji; d) metode analisis; e) nomor batch/nomor lot/kode produksi; f) tanggal produksi; g) tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 2. Faktur (invoice); 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. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor
--	--	--

<p>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<p>1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Windows untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</p> <p>2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKI</p> <p>3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id</p> <div data-bbox="694 645 1396 1075" data-label="Diagram"> <p>Prosedur Pembuatan Akun Perusahaan</p> <p>Peraturan BPOM No 26 Tahun 2018</p> <p>Pemohon menyiapkan dokumen untuk pembuatan akun perusahaan</p> <p>Pemohon mengajukan permohonan akun baru perusahaan secara online melalui https://e-bpom.pom.go.id/</p> <p>Gratis</p> <p>3 (tiga) hari kerja</p> <p>Evaluator mengevaluasi dan memverifikasi kelengkapan dokumen pengajuan akun perusahaan</p> <p>Tidak Sesuai</p> <p>Sesuai</p> <p>Melengkapi</p> <p>Pemohonan akun perusahaan ditolak</p> <p>Pemohonan akun perusahaan DISETUJUI (diperoleh user ID dan Password)</p> </div>
<p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>6 (enam) jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan</p>
<p>4. Biaya/ Tarif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SKI Produk Jadi : Rp. 100.000,- - SKI Bahan Baku : Rp. 50.000,-
<p>5. Produk Pelayanan</p>	<p>Surat Keterangan Impor</p>

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang

		<p>Keamanan Pangan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu</p> <p>11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Noor 59 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</p> <p>13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun</p>
--	--	--

		<p>2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>23. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 229 Tahun 2022 tentang Pedoman Mitigasi Risiko Kesehatan Senyawa Etilen Oksida (Ethylene Oxide), 2,6-Diisopropilnaftalena (2,6-Diisopropylnaphthalene), dan 9,10-Antraquinon (9,10-Anthraquinone);</p> <p>24. Surat Edaran Nomor PW.04.08.1.5.11.22.10 Tahun 2022 Tanggal 21 November 2022 tentang Persyaratan Etilen Glikol dan Dietilen Glikol Pada Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol dan Propilen Glikol dalam Proses Registrasi dan/atau Importasi;</p> <p>25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan</p> <p>b. Nomor antrian</p> <p>c. Kursi tunggu</p> <p>d. Display jam pelayanan</p> <p>e. Meja dan kursi layanan</p> <p>f. Buku tamu melalui e-book</p> <p>g. Papan informasi melalui monitor</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. AC</p> <p>j. Brosur/leaflet/banner</p> <p>k. Kaset pada pintu masuk</p> <p>l. Dispenser</p> <p>m. Kotak saran</p> <p>n. Bahan bacaan</p> <p>o. Tempat sampah</p>

		<p>p. Display alur pihak ketiga</p> <p>q. Display produk</p> <p>r. Jaringan internet/wifi</p> <p>s. Maklumat pelayanan</p> <p>t. Charging Box</p> <p>u. Ruang Pengaduan Khusus</p> <p>v. Personal Computer (PC) dan Printer</p> <p>w. Mesin Fotokopi</p> <p>x. Toilet khusus tamu</p> <p>y. Tempat parkir kendaraan</p> <p>z. Musholla</p> <p>aa. Ruang laktasi</p> <p>bb. Tempat bermain anak</p> <p>cc. Kantin mini</p> <p>dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar</p> <p>ee. Saluran telepon ULPK</p> <p>ff. Sarana alamat email</p> <p>gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp</p> <p>hh. Sarana alamat surat</p> <p>ii. Sarana media sosial</p> <p>jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor</p> <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <p>a. Layanan Langsung (Tatap Muka)</p> <p>Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)</p> <p>b. Layanan Tidak Langsung (Online)</p> <p>- Telepon, Email, Subsite</p> <p>Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat)</p> <p>Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id
--	--	--

		<p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu.2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
----	----------------------------	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG**

**STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKALPINANG
SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN**

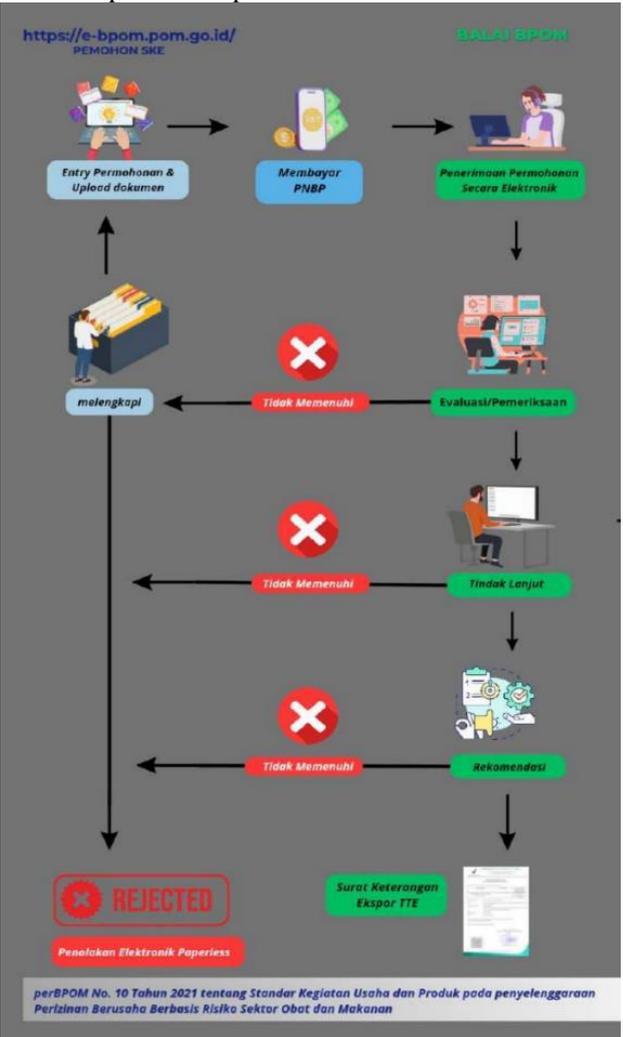
No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pendaftaran Akun e-bpom</p> <p>a. Perusahaan Non QQ Perusahaan Non QQ merupakan perusahaan pemegang izin edar yang mengajukan permohonan ekspor produk obat dan makanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Daftar HS Code 4. Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 6. Foto tampak depan perusahaan 7. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diekspor dengan jelas <p>b. Perusahaan QQ Perusahaan QQ merupakan eksportir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan ekspor produk obat dan makanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum dihadapan notaris 4. Daftar HS Code 5. Akta notaris perjanjian kerja sama 6. Nomor Induk Berusaha (NIB) 7. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 8. Foto tampak depan perusahaan

		<p>9. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diekspor dengan jelas.</p> <p>2. Permohonan SKE</p> <p>2.1 Pangan Olahan yang telah memiliki izin edar BPOM</p> <p>1. Surat permohonan, memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama Dagang - Nama Jenis - Kemasan - Jumlah yang diekspor - Negara tujuan - Nama dan alamat eksportir - Nomor pendaftaran BPOM (MD) - Nomor batch/kode produksi <p>2. Surat perjanjian kerjasama antara produsen dan eksportir apabila eksportir berbeda dengan produsen</p> <p>3. Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya</p> <p>4. Sertifikat analisa terbaru (masa berlaku satu tahun)</p> <ul style="list-style-type: none"> A. sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor B. sertifikat 3 MCPD (untuk produk Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce) C. sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya ekspor D. sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan statement "organik" E. Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di-Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG) F. Sertifikat halal apabila mencantumkan log halal pada label/ kemasan produk G. Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING.
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39. 6. Foto kemasan produk ekspor, yang terlihat nomor batch dan wajib mencantumkan product of/ made in Indonesia atau diproduksi oleh PT ... - Indonesia 7. Faktur (invoice) 8. Packing list 9. Sertifikat Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Ekspor <p>2.2 Bahan Baku atau produk khusus Ekspor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan, memuat : <ul style="list-style-type: none"> - Nama Dagang - Nama Jenis - Kemasan - Jumlah yang diekspor - Negara tujuan - Nama dan alamat eksportir - Nomor pendaftaran - Nomor batch/kode produksi 2. Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya 3. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir jika eksportir berbeda dengan produsen 4. Sertifikat analisa terbaru (masa berlaku satu tahun) <ol style="list-style-type: none"> 1. sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor 2. sertifikat 3 MCPD (untuk produk Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya 3. sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya ekspor 4. sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan statement "organik"
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di-Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/aboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG) 6. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk 7. Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING <ol style="list-style-type: none"> 5. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39. 6. Sertifikat cara produksi pangan olahan yang baik dari Badan POM 7. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan (BTP) yang mengajukan Certificate of Free Sale 8. Foto kemasan produk ekspor, Jika produk ekspor berbeda dengan produk lokal, pada mkemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk (Indonesia) dan tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor Izin Edar dari Badan POM/Dinas Kesehatan 9. Faktur (invoice) 10. Packing list. <p>2.3 Persyaratan Permohonan SKE untuk Produk Kosmetika</p> <p>A. Persyaratan Umum Surat permohonan dalam bentuk permohonan elektronik yang diajukan melalui laman resmi pelayanan SKE BPOM pada https://ebpom.pom.go.id</p> <p>B. Persyaratan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificate of Pharmaceutical Product <ol style="list-style-type: none"> A. sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB). B. persetujuan izin edar C. komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, 2. Certificate of Free Sales <ol style="list-style-type: none"> A. persetujuan izin edar. B. sertifikat CPKB. 3. Certificate of Health
--	--	--

		<p>A. Persetujuan izin edar. B. sertifikat CPKB. C. sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Windows untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). 2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKE 3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id <div style="text-align: center;"> <p>Prosedur Pembuatan Akun Perusahaan</p> <p><small>Peraturan BPOM No 26 Tahun 2018</small></p> </div>

		<p>4. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor melalui aplikasi e-bpom</p>  <p>perBPOM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) Hari Kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 50.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <p>A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @ bpompangkalpng

		<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 <p>B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 75 Tahun 2018 tentang Angka Pengenal Importir; 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;

		<ol style="list-style-type: none"> 13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi

		<ul style="list-style-type: none"> i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor <p>Jadwal Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Langsung (Tatap Muka) <ul style="list-style-type: none"> Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) <ul style="list-style-type: none"> - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 08.00 – 16.00 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id <p>- Layanan Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng <p>Lokasi Pelayanan Publik BPOM di Pangkal Pinang :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor BPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Pangkal Pinang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 2. Maklumat Pelayanan Balai POM di Pangkal Pinang 3. Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai POM di Pangkal Pinang 4. Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Petugas Layanan serta Kompensasi Layanan di Lingkungan Balai POM di Pangkal Pinang.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat berkonsultasi dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Pangkal Pinang 4. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Tersedia Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) di Ruang Pelayanan Publik 6. Tersedia <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



AGUS RIYANTO

**LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.7B.05.25.148 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG**

**MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG**



BADAN POM **MAKLUMAT PELAYANAN** **KAN**
 BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
 BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 NOMOR : B-OT.02.01.7B.05.25.708

Dengan ini kami Balai POM di Pangkal Pinang menyatakan:

- 1.Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- 2.Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);
- 3.Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
- 4.Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Pangkalpinang, 08 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Agus Riyanto, S.Farm.,Apt



BADAN POM **MAKLUMAT PELAYANAN** **KAN**
 BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
 BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 NOMOR : B-OT.02.01.7B.05.25.709

Dengan ini kami Balai POM di Pangkal Pinang menyatakan:

- 1.Pacak nyelenggarakan pelayanan sesuai ke standar pelayanan publik yang lah ditentukan;
- 2.Besungguh-sungguh nek merik prioritas layanan ke kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil same Menyusui ke anak);
- 3.Merik pelayanan sesuai ke kewajiban dan bakalan ngelakuin perbaikan ke seterusnya; dan
- 4.Misalkan kami bebulak, kami siap nerima sanksi, sudeh toh kami bakalan merik kompensasi misal pelayanan yang diberik neh dak sesuai ke standar yang lah ditentukan.

Pangkalpinang, 08 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Agus Riyanto, S.Farm.,Apt

**KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI PANGKAL PINANG,**



AGUS RIYANTO