



STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA



KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA**

NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 22 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta;

Mengingat :

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

- Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
 7. 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 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
 - b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 - c. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
 - d. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - e. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
 - f. Pengaduan Masyarakat dan Informasi 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 pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 2 Juni 2025
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN
2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SURAKARTA

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>a. Dokumen administratif:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (e-sertifikasi.pom.go.id).2) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>b. Dokumen teknis:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui e-sertifikasi.pom.go.id.2) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOTB.3) Dokumen mutu.4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap hanya dapat diajukan oleh Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) dan Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT).</p> <p>b. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id.</p> <p>c. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.</p> <p>d. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.</p> <p>e. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--------|
| | f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. g. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai. h. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap di Balai POM di Surakarta sampai dengan tahap penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap. Penerbitan Sertifikat CPOTB Secara Bertahap oleh Badan POM dengan <i>timeline</i> 7 (tujuh) hari kerja (dengan sistem <i>clock on clock off</i>) setelah rekomendasi diterima. i. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap dapat dilakukan paling banyak: 1) Dua kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam; 2) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; dan 3) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UMOT. | |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | <pre> graph TD A([Pemohon Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Secara Bertahap]) --> B[Penerimaan secara elektronik] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> D[Menerima surat hasil pemeriksaan] C -- Lengkap --> E[Pemeriksaan sarana produksi] E --> F[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] F --> G[Menerima surat penolakan] G -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> H[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] H --> I[Menerima surat penolakan] I -- Memenuhi Ketentuan --> J[Evaluasi] J -- Tidak Lengkap --> K[Surat pernyataan] K --> L[Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB] L --> M{Evaluasi} M -- Tidak Lengkap --> N[Sertifikat CPOTB Secara Bertahap] M -- Lengkap --> O{Evaluasi} O -- Lengkap --> P[Sertifikat CPOTB Secara Bertahap] </pre> | Badan POM |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, termasuk proses pemeriksaan sarana dan evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (TPTP) adalah 48 (empat puluh delapan) hari kerja terhitung sejak evaluasi dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan benar. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis. |
| 5. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara;2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|--|--|
| PENGELOLAAN LAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsument;b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;h. 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;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, antara lain: <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | <p>d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;</p> <p>e. Alat pengolah data (komputer);</p> <p>f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;</p> <p>g. <i>Charging Box</i>;</p> <p>h. Toilet;</p> <p>i. <i>Free Wi-Fi</i>;</p> <p>j. Televisi;</p> <p>k. Bahan bacaan;</p> <p>l. Fasilitas fotokopi;</p> <p>m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan</p> <p>n. Kotak saran.</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin—Kamis (08.30—16.00 WIB), Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0271) 7788090</p> <p>b. <i>Whatsapp</i>: 082327732663</p> <p>c. Website: surakarta.pom.go.id</p> <p>d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id</p> <p>e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta</p> <p>f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta</p> <p>g. X: @bpomsurakarta</p> <p>h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Surakarta.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------|--|
| | | <p>teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepentasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring hasil keputusan layanan.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | a. <i>Front Office</i> : 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>a. Dokumen Administratif Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan A dan Golongan B Baru</p> <p>1) Surat permohonan;</p> <p>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</p> <p>3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek:</p> <p>a) Golongan A: sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</p> <p>b) Golongan B: aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB.</p> <p>c) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>d) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>b. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat permohonan;2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;3) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>1) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</p> <p>2) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</p> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <p>1) Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</p> <p>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan.</p> <p>Industri kosmetik hanya dapat melakukan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B paling banyak 2 (dua) kali.</p> <p>c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B, terdiri dari:</p> <p>1) Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| | | <p>2) Riwayat kosmetik yang diedarkan.</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B karena:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;2) Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau3) Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) Golongan A dan Golongan B dengan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id.b. Paling lama 3 (tiga) hari kerja dilakukan verifikasi permohonan SPA CPKB, jika dokumen lengkap pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.c. Evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja <i>time to respond</i>.d. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.e. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.f. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.g. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja <i>time to respond</i> setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.h. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------|--|
| | | <p>seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon [Pemohon] A([Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) A --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> D[Menerima surat hasil pemeriksaan] C -- Lengkap --> E[Pemeriksaan sarana] E --> F[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak Lengkap --> I[Penerbitan Rekomendasi ke BPOM] H -- Memenuhi Ketentuan --> J[Penerimaan permohonan] end subgraph Balai_POM [Balai POM di Surakarta] B C E F G H I end </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Evaluasi dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i>. Mekanisme <i>time to respond</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | industri kosmetik menyampaikan tambahan data. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis. |
| 5. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara.</p> <p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Saran dan Masukan/Apresiasi</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|-------------|--|
| | | Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik. |
| PENGELOLAAN LAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda;d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;e. Alat pengolah data (komputer);f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;g. <i>Charging Box</i>;h. Toilet;i. <i>Free Wi-Fi</i>;j. Televisi;k. Bahan bacaan;l. Fasilitas fotokopi;m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dann. Kotak saran. <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB)b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin-Kamis (08.30—16.00 WIB), Jumat (08.30—15.30 WIB) <p>Media Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Telepon: (0271) 7788090b. <i>Whatsapp</i>: 082327732663c. <i>Website</i>: surakarta.pom.go.id |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">d. Email: bpom_surakarta@pom.go.ide. Instagram dan TikTok: @bpom.surakartaf. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakartag. X: @bpomsurakartah. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Balai POM di Surakarta.c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">1) Adil dan tidak diskriminatif;2) Cermat;3) Santun dan ramah;4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) Profesional;6) Tidak mempersulit;7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepentasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Permohonan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <p>1) Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) dengan KBLI sebagai berikut:</p> <p>a) 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia;</p> <p>b) 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/<i>Hypermarket</i>;</p> <p>c) 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/<i>Hypermarket</i> (Tradisional);</p> <p>d) 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (<i>Department Store</i>).</p> <p>2) KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan.</p> <p>3) NPWP.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none">4) Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik.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 Kosmetik melalui oss.go.id. <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none">1) Formulir data teknis Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di oss.go.id.2) Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur.3) KTP penanggung jawab teknis.4) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah:<ol style="list-style-type: none">a) Importir: minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia.b) Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi: minimal tenaga teknis kefarmasian.5) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan<ol style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Pelabelan.b) Form Catatan Pelabelan.c) Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder.d) Form Catatan Pengemasan Sekunder.6) Terkait penanganan sampel pertinggal<ol style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal.b) Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>7) Terkait penanganan produk kembalian</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Penanganan Produk Kembalian.b) Form Catatan Penanganan Produk Kembalian. <p>8) Terkait penyimpanan</p> <ul style="list-style-type: none">a) Form Catatan Pengadaan Kosmetik.b) Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap kosmetik (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor <i>batch</i>, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). <p>9) Terkait penanganan keluhan</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan.b) Form Catatan Penanganan Keluhan. <p>10) Terkait penarikan produk</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Penarikan Produk.b) Form Catatan Penarikan Produk. <p>11) Terkait pemusnahan produk</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk.b) Form Catatan Pemusnahan Produk. <p>12) Tersedia tempat penyimpanan contoh pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.</p> <p>13) Terkait penyimpanan</p> <ul style="list-style-type: none">a) Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>b) Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.</p> <p>c) Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembap, suhu kamar, dan terhindar dari sinar matahari langsung.</p> <p>14) Terkait sanitasi</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prosedur tertulis pembersihan sarana.b) Form catatan pembersihan sarana.c) Prosedur pengendalian hama.d) Form catatan pengendalian hama. |

| | | |
|----|---|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | |
| | Pemohon | Balai POM di Surakarta |
| | <pre> graph TD A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E --> F[Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] C -- Tidak Lengkap --> G[Menerima surat hasil pemeriksaan] G --> H[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] H --> B D -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> G E -- Tidak Memenuhi Ketentuan --> G D -- Memenuhi Ketentuan --> E E -- Memenuhi Ketentuan --> F </pre> | |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan. b. Penerbitan hasil pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana. c. Pemohon harus menyampaikan CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis. |
| 5. | Produk Pelayanan | Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/ negara.2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta.<ol style="list-style-type: none">a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi |
|----|--|--|

| | | |
|----------------------------|--|---|
| | | bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik. |
| PENGELOLAAN LAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda;d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;e. Alat pengolah data (komputer);f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;g. <i>Charging Box</i>;h. Toilet;i. <i>Free Wi-Fi</i>;j. Televisi;k. Bahan bacaan;l. Fasilitas fotokopi;m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dann. Kotak saran. <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kantor Balai POM di Surakarta |

| | | |
|----|----------------------|--|
| | | <p>Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin-Kamis (08.30—16.00 WIB), Jumat (08.30—15.30 WIB)</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Telepon: (0271) 7788090b. <i>Whatsapp</i>: 082327732663c. <i>Website</i>: surakarta.pom.go.idd. Email: bpom_surakarta@pom.go.ide. Instagram dan TikTok: @bpom.surakartaf. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakartag. X: @bpomsurakartah. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta.c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">1) Adil dan tidak diskriminatif;2) Cermat;3) Santun dan ramah;4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) Profesional;6) Tidak mempersulit;7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; |

| | | |
|----|---------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepentasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p> |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pemohon memiliki NIB dan izin PBF.</p> <p>b. Mempunyai penanggung jawab Apoteker.</p> <p>c. Melakukan pendaftaran akun melalui sertifikasicdob.pom.go.id.</p> <p>d. Pemohon melakukan <i>entry</i> data dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB sebagai berikut:</p> <p>Sertifikasi Baru:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;2) Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang;3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab;4) Denah lokasi dan tata letak (<i>layout</i>);5) Daftar produk yang didistribusikan;6) Struktur organisasi;7) Daftar personalia dan uraian kerja (<i>jobdesc</i>);8) Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;9) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan10) Dokumen <i>self assessment</i>; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>11) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</p> <p>Perubahan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none">a) Sertifikat CDOB sebelumnya.b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat.2) Penambahan Gudang<ol style="list-style-type: none">a) NIB dan izin lokasi gudang baru.b) Denah bangunan gudang baru.c) STRA/SIPA APJ gudang baru. <p>Perpanjangan Sertifikat CDOB:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir.2) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.3) Dokumen inspeksi diri.4) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:</p> <pre> graph TD PEMOHON([PEMOHON Permohonan melalui PB-UMKU]) --> Penerimaan[Penerimaan Permohonan Secara Elektronik] Penerimaan --> Evaluasi1{Evaluasi} Evaluasi1 -- Tidak Lengkap --> PEMOHON Evaluasi1 -- Lengkap --> SPB[Surat Perintah Bayar] SPB --> Evaluasi2{Evaluasi} Evaluasi2 -- Tidak Lengkap --> PEMOHON Evaluasi2 -- Lengkap --> SDPS[Surat Delegasi Pemeriksaan Sarana] SDPS --> Pemeriksaan{Pemeriksaan Sarana} Pemeriksaan -- Tidak Lengkap --> PEMOHON Pemeriksaan -- Lengkap --> E1[Evaluasi] E1 -- Tidak Lengkap --> PEMOHON E1 -- Lengkap --> E2[Evaluasi] E2 -- Tidak Lengkap --> PEMOHON E2 -- Lengkap --> PS[Penerbitan Sertifikat CDOB] </pre> |

Pendaftaran Akun (Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP)

- Pemohon membuat permohonan PB-UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin.
- Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite sertifikasicdob.pom.go.id.
- Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang.
- Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal input data.
- Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*).

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------|--|
| | | <p>Pengajuan Sertifikasi CDOB (Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengajukan secara <i>online</i> melalui <i>subsite sertifikasicdob.pom.go.id</i>.b. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan.c. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen diterima.d. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.e. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) melalui email dan akun sertifikasi CDOB.f. Pembayaran dapat dilakukan melalui <i>Teller/POS/ATM/Mobile Banking</i>.g. Jika Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sudah terbayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM atau Balai POM. <p>Balai POM di Surakarta</p> <ul style="list-style-type: none">a. Balai POM di Surakarta menerima Surat Pendeklegasian Pemeriksaan Sarana dari Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPPb. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai POM paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja.c. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian, pemohon harus menyampaikan tindakan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari kerja.d. Evaluasi CAPA ke-1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya CAPA.e. Dalam hal evaluasi CAPA ke-1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA ke-2 dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari kerja sejak hasil evaluasi CAPA ke-1 diterima.f. Kepala Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. 20 hari kerja (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran)b. 30 hari kerja (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA) |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. |
| 5. | Produk Pelayanan | Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalam rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara.</p> <p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|-------------|---|
| | | <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p> |
| PENGELOLAAN LAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 Tahun 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik; dan</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda;d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;e. Alat pengolah data (komputer);f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;g. <i>Charging Box</i>;h. Toilet;i. <i>Free Wi-Fi</i>;j. Televisi;k. Bahan bacaan;l. Fasilitas fotokopi;m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dann. Kotak saran. <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | <p>a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin—Kamis (08.30—16.00 WIB), Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0271) 7788090</p> <p>b. <i>Whatsapp</i>: 082327732663</p> <p>c. <i>Website</i>: surakarta.pom.go.id</p> <p>d. Email : bpom_surakarta@pom.go.id</p> <p>e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta</p> <p>f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta</p> <p>g. X: @bpomsurakarta</p> <p>h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Adil dan tidak diskriminatif;2) Cermat;3) Santun dan ramah;4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) Profesional;6) Tidak mempersulit; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------|---|
| | | <p>7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</p> <p>8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepastian; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikasi CDOB, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Sertifikasi CDOB. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p> |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN
2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Permohonan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik:</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) beserta lampirannya.2) NPWP.3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id. <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Pangan Risiko Rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Form Penilaian Mandiri Penerapan CPPOB dengan nilai minimal B dan lampiran bukti foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Pangan Risiko Sedang).2) Peta lokasi sarana produksi.3) Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi.4) Panduan mutu, meliputi :<ol style="list-style-type: none">a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan.</p> <p>c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai.</p> <p>d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan/atau verifikasi.</p> <p>e) Prosedur penanganan bahan kimia nonpangan.</p> <p>f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi.</p> <p>g) Program terkait kesehatan, pelatihan, dan penerapan hygiene sanitasi karyawan.</p> <p>h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>).</p> <p>i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran.</p> <p>j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan. (2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi. (3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya). <p>5) Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/ matriks bahan pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>6) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi.</p> <p>7) Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan system manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR (opsional).</p> |

| | |
|------------------|---|
| <p>2.</p> | <p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>a. Sarana produksi pangan olahan skala usaha menengah dan besar</p> |
| | <pre> graph TD subgraph PEMOHON A([Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen]) end subgraph BALAI_POM_DI_SURAKARTA B[Penerimaan permohonan] C{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} D[Pemeriksaan sarana produksi] E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] F{Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)} G{Evaluasi} H[Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM] end A --> B B --> C C -- Lengkap --> D C -- Tidak Lengkap --> A D --> E E -- Memenuhi ketentuan --> H E -- Tidak Memenuhi ketentuan --> F F --> G G -- Tidak Lengkap --> A G -- Lengkap --> H </pre> <p>The flowchart illustrates the process for evaluating food production equipment applications. It starts with the applicant (PEMOHON) submitting a complete application (Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen) to the laboratory (BALAI POM DI SURAKARTA). The laboratory receives the application (Penerimaan permohonan), evaluates the documents in the e-certificate (Evaluasi dokumen di e-sertifikasi), and performs an inspection of the production equipment (Pemeriksaan sarana produksi). If the application is complete (Lengkap), the laboratory issues a certificate (Penerbitan surat hasil pemeriksaan) and may issue recommendations (Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)) if the equipment does not meet requirements. If the application is incomplete (Tidak Lengkap), it is returned to the applicant. If the evaluation of the documents is incomplete (Tidak Lengkap), it is returned to the applicant. If the inspection is incomplete (Tidak Lengkap), it is returned to the applicant. Finally, if the inspection is complete (Lengkap), the laboratory issues a recommendation letter (Penerbitan Surat Rekomendasi ke BPOM).</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil | <pre> graph TD PEMOHON((Pengajuan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id)) --> Penerimaan[Penerimaan permohonan] Penerimaan --> Evaluasi{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} Evaluasi -- Lengkap --> PenerbitanIzin[Penerbitan Izin Penerapan CPPOB] Evaluasi -- Tidak Lengkap --> TindakanPencegahan[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] PenerbitanIzin --> Pemeriksaan[Pemeriksaan sarana produksi] Pemeriksaan -- Memenuhi ketentuan --> CAPA[Penerbitan Surat Closed CAPA] Pemeriksaan -- Tidak Memenuhi ketentuan --> TindakanPencegahan TindakanPencegahan -- Tidak Lengkap --> Evaluasi TindakanPencegahan -- Memenuhi ketentuan --> CAPA </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja. Jika setelah evaluasi dokumen masih terdapat perbaikan maka akan dilakukan evaluasi kembali dengan <i>timeline</i> 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>b. Surat hasil pemeriksaan untuk sarana produksi diterbitkan 35 (tiga puluh lima) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">c. Pelaku usaha harus menyampaikan CAPA paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.d. Evaluasi tindakan perbaikan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah surat tindakan perbaikan dari pelaku usaha diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis. |
| 5. | Produk Pelayanan | Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <ul style="list-style-type: none">a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:<ol style="list-style-type: none">1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/Negara;2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta.<ol style="list-style-type: none">a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email |

| | | |
|----------------------------|-------------|--|
| | | <p>bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.</p> |
| <p>PENGELOLAAN LAYANAN</p> | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;g. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (<i>Good Manufacturing Practices</i>);h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda;d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;e. Alat pengolah data (komputer);f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;g. <i>Charging Box</i>;h. Toilet;i. <i>Free Wi-Fi</i>;j. Televisi;k. Bahan bacaan;l. Fasilitas fotokopi;m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dann. Kotak saran. <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB).b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin—Kamis (08.30—16.00 WIB), Jumat (08.30—15.30 WIB). <p>Media Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Telepon: (0271) 7788090 |

| | | |
|----|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">b. Whatsapp: 082327732663c. Website: surakarta.pom.go.idd. Email: bpom_surakarta@pom.go.ide. Instagram dan TikTok: @bpom.surakartaf. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakartag. X: @bpomsurakartah. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta.c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">1) Adil dan tidak diskriminatif;2) Cermat;3) Santun dan ramah;4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) Profesional;6) Tidak mempersulit;7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepastasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data <i>monitoring evaluasi penyelesaian timeline</i> untuk layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |
|----|----------------------------|--|

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN
2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SURAKARTA

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|---------------------------------|--|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/<i>whatsapp</i>/email, alamat, pekerjaan).b. Identitas produk yang diadukan jika pelanggan mengadukan tentang produk (meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk atau foto produk, dan informasi lain yang diperlukan).c. Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan). |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none">a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP) dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/<i>whatsapp</i>/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya.b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja:<ol style="list-style-type: none">1) Senin—Kamis: 08.30—16.00 WIB.2) Jumat: 08.30—15.30 WIB.c. Permintaan informasi <i>extra time</i> (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Surakarta dilaksanakan dalam:<ol style="list-style-type: none">1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber.2) Layanan pameran, komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), serta penyebaran informasi pada saat pengawasan takjil.3) Layanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk layanan yang bersifat penting dan mendesak. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| | <p>d. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>e. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan, apabila memerlukan rujukan maka dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>f. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p> | <pre> graph TD A([Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui : Tatap muka / Whatsapp / Email / Telepon / Media Sosial / Aplikasi LAPOR! / Lainnya]) --> B[Menerima Pengaduan/permohonan Informasi dan Masyarakat Sesuai Persyaratan] B --> C{Klarifikasi Data} C -- Tidak Lengkap --> D[Melengkapi Data] D --> C C -- Lengkap --> E[Perumusan Jawaban/ Informasi] E -- Memerlukan Rujukan --> F[Rujukan ke Unit Terkait] F -- Jawaban Rujukan --> E E --> G[Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: Tatap muka / Whatsapp / Email / Telepon / Media Sosial / Aplikasi LAPOR! / Lainnya] G --> H[Memperoleh Informasi] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui tatap muka, telepon, email, whatsapp, media sosial, dan lainnya: 1 hari kerja. 2) Melalui surat dan faksimile: 7 hari kerja. <p>b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 5 hari kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif. 2) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.</p> <p>3) 60 hari kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan.</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya/gratis. |
| 5. | Produk Pelayanan | a. Informasi b. Tindak lanjut pengaduan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara;</p> <p>2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta.</p> <p>a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id, atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id, atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.</p> <p>b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|--|---|
| | | Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik. |
| PENGELOLAAN LAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;g. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; danh. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: <ul style="list-style-type: none">a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;b. Area tunggu;c. Kursi roda; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara;</p> <p>e. Alat pengolah data (komputer);</p> <p>f. Produk informasi berupa <i>leaflet</i>;</p> <p>g. <i>Charging Box</i>;</p> <p>h. Toilet;</p> <p>i. <i>Free Wi-Fi</i>;</p> <p>j. Televisi;</p> <p>k. Bahan bacaan;</p> <p>l. Fasilitas fotokopi;</p> <p>m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan</p> <p>n. Kotak saran.</p> <p>Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Surakarta Setiap hari Senin—Kamis (08.30—16.00 WIB, Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>b. Layanan <i>Whatsapp</i> Setiap hari Senin—Kamis (08.30—16.00 WIB, Jumat (08.30—15.30 WIB).</p> <p>c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin—Kamis (08.00—15.00 WIB, Jumat (08.00—11.00 WIB).</p> <p>d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB).</p> <p>e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB).</p> <p>Media Pelayanan Publik</p> <p>a. Telepon: (0271) 7788090</p> <p>b. <i>Whatsapp</i>: 085156134032</p> <p>c. <i>Website</i>: surakarta.pom.go.id</p> <p>d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id</p> <p>e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta</p> <p>f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta</p> <p>g. X: @bpomsurakarta</p> <p>h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Surakarta.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">1) adil dan tidak diskriminatif;2) cermat;3) santun dan ramah;4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;5) profesional;6) tidak mempersulit;7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) sesuai dengan kepastasan; dan</p> <p>15) tidak menyimpang dari prosedur.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta dan 3 (tiga) MPP. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai Pengawas Obat Makanan di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.c. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN
2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR: HK.02.02.16B.06.25.74

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

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



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN



Balai POM di Surakarta

Tahun 2025