



BADAN POM

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> <p>1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM (e-sertifikasi.pom.go.id).</p> <p>2) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>b. Dokumen teknis:</p> <p>1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui e-sertifikasi.pom.go.id.</p> <p>2) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOTB.</p> <p>3) Dokumen mutu.</p> <p>4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB.</p>
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: <div><div>1) Dua kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam;</div><div>2) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; dan</div><div>3) Tiga kali pada tiap tahapan untuk UMOT.</div></div>

NO.	KOMPONEN		URAIAN	
	Pemohon	Balai POM di Surakarta	Badan POM	
	<div><div>Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Secara Bertahap</div><div>Menerima surat hasil pemeriksaan</div><div>Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)</div><div>Menerima surat penolakan</div></div>	<div><div>Penerimaan secara elektronik</div><div>Evaluasi</div><div>Pemeriksaan sarana produksi</div><div>Penerbitan surat hasil pemeriksaan</div><div>Evaluasi</div><div>Surat pernyataan</div><div>Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB</div></div>	<div><div>Evaluasi</div><div>Sertifikat CPOTB Secara Bertahap</div></div>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu	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.<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. <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	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>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.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, antara lain:</p> <p>a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</p> <p>b. Area tunggu;</p> <p>c. Kursi roda;</p>

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. <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 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> <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;11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;14) Sesuai dengan kepantasan; dan15) 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> <p>1) Surat permohonan;</p> <p>2) Persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</p> <p>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;</p> <p>4) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama kosmetik dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>5) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi</p>

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> <p>1) Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi 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, dilakukan pemeriksaan sarana.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) Golongan A dan Golongan B dengan mengunggah dokumen pendukung melalui oss.go.id.</p> <p>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.</p> <p>c. Evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana dilaksanakan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja <i>time to respond</i>.</p> <p>d. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.</p> <p>e. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan pada saat audit sarana.</p> <p>f. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</p> <p>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.</p> <p>h. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p> <div><div>Pemohon</div><div>Balai POM di Surakarta</div><div><div><div>Pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id</div><div>Penerimaan permohonan</div><div>Evaluasi</div><div>Pemeriksaan sarana</div><div>Penerbitan surat hasil pemeriksaan</div><div>Evaluasi</div><div>Penerbitan Rekomendasi ke BPOM</div></div><div><div>Menerima surat hasil pemeriksaan</div><div>Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)</div></div><div>Tidak Lengkap</div><div>Tidak Memenuhi Ketentuan</div><div>Memenuhi Ketentuan</div></div></div>
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> <div><div>a. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data; dan</div><div>b. Perhitungan jangka waktu evaluasi dimulai kembali dari awal setelah</div></div>

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</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/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. <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. Ruang 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
		<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 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;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
		<p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>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.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta.</p> <p>b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dan Golongan B.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu</p>

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	<div>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</div> <div>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</div>

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> <p>a) Prosedur Penanganan Produk Kembalian.</p> <p>b) Form Catatan Penanganan Produk Kembalian.</p> <p>8) Terkait penyimpanan</p> <p>a) Form Catatan Pengadaan Kosmetik.</p> <p>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> <p>9) Terkait penanganan keluhan</p> <p>a) Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan.</p> <p>b) Form Catatan Penanganan Keluhan.</p> <p>10) Terkait penarikan produk</p> <p>a) Prosedur Tertulis Penarikan Produk.</p> <p>b) Form Catatan Penarikan Produk.</p> <p>11) Terkait pemusnahan produk</p> <p>a) Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk.</p> <p>b) Form Catatan Pemusnahan Produk.</p> <p>12) Tersedia tempat penyimpanan contoh pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.</p> <p>13) Terkait penyimpanan</p> <p>a) Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div><div>b) Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.</div><div>c) Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembap, suhu kamar, dan terhindar dari sinar matahari langsung.</div><div>14) Terkait sanitasi</div><div><div>a) Prosedur tertulis pembersihan sarana.</div><div>b) Form catatan pembersihan sarana.</div><div>c) Prosedur pengendalian hama.</div><div>d) Form catatan pengendalian hama.</div></div></div>

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	<pre>graph TD subgraph Pemohon A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi]) B([Menerima surat hasil pemeriksaan]) C[Tindakan Pencegahan dan tindakan perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Surakarta [Balai POM di Surakarta] D[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi} F[Pemeriksaan sarana] G[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] H{Evaluasi} I([Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id]) end A --> D D --> E E -- "Tidak Lengkap" --> A E -- "Lengkap" --> F F --> G G -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> B G -- "Memenuhi Ketentuan" --> I B --> C C --> H H -- "Tidak Lengkap" --> C H -- "Lengkap" --> I</pre> <p>The flowchart illustrates the process for issuing cosmetic notification recommendations. It is divided into two main sections: 'Pemohon' (Applicant) and 'Balai POM di Surakarta' (POM Office in Surakarta). The process begins with the applicant submitting a request (A). This request is received by the POM office (D). An evaluation (E) is then conducted. If the request is incomplete ('Tidak Lengkap'), it is sent back to the applicant (A). If complete ('Lengkap'), a facility inspection (F) is performed. Following the inspection, a report is issued (G). If the report indicates that the facility does not meet requirements ('Tidak Memenuhi Ketentuan'), the applicant receives the report (B) and must take preventive and corrective actions (C). These actions are then evaluated (H). If still incomplete, the applicant must repeat the actions. If complete, the final recommendation is issued (I) to the applicant.</p>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan.</p> <p>b. Penerbitan hasil pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana.</p> <p>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.</p>
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</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/ 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. <p>b. 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</p>
----	--	---

		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; dan n. 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</p> <p>Setiap hari Senin (08.30—16.00 WIB) dan Jumat (08.30—15.30 WIB)</p> <p>b. Layanan <i>Whatsapp</i></p> <p>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;7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

		<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 kepatutan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta.</p> <p>b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan</p>

		<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	<p>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.</p>
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> <p>1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;</p> <p>2) Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang;</p> <p>3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab;</p> <p>4) Denah lokasi dan tata letak (<i>layout</i>);</p> <p>5) Daftar produk yang didistribusikan;</p> <p>6) Struktur organisasi;</p> <p>7) Daftar personalia dan uraian kerja (<i>jobdesc</i>);</p> <p>8) Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</p> <p>9) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan</p> <p>10) Dokumen <i>self assessment</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>11) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</p> <p>Perubahan Sertifikat CDOB:</p> <p>1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)</p> <p>a) Sertifikat CDOB sebelumnya.</p> <p>b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat.</p> <p>2) Penambahan Gudang</p> <p>a) NIB dan izin lokasi gudang baru.</p> <p>b) Denah bangunan gudang baru.</p> <p>c) STRA/SIPA APJ gudang baru.</p> <p>Perpanjangan Sertifikat CDOB:</p> <p>1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir.</p> <p>2) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.</p> <p>3) Dokumen inspeksi diri.</p> <p>4) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:</p> <pre>graph TD subgraph PEMOHON P1([Permohonan melalui PB-UMKU]) P2[Pembayaran PNBPNBP] N1[Notifikasi Sistem] C1[CAPA-1] N2[Notifikasi Sistem] C2[CAPA-2] end subgraph BPOM E1{Evaluasi} SPB[Surat Perintah Bayar] E2{Evaluasi} SDS[Surat Delegasi Pemeriksaan Sarana] PS{Pemeriksaan Sarana} E3{Evaluasi} PSCDOB[Penerbitan Sertifikat CDOB] end P1 --> E1 E1 -- Tidak Lengkap --> P1 E1 -- Lengkap --> SPB SPB --> P2 P2 --> E2 E2 --> SDS SDS --> PS PS -- Tidak Lengkap --> N1 N1 --> C1 C1 --> E3 E3 -- Tidak Lengkap --> N2 N2 --> C2 C2 --> E3 PS -- Lengkap --> E3 E3 -- Lengkap --> PSCDOB</pre> <p>Pendaftaran Akun (Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP)</p> <ol style="list-style-type: none">Pemohon membuat permohonan PB-UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin.Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui <i>subsite</i> 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 (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>).

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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>
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> <p>a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</p> <p>b. Area tunggu;</p> <p>c. Kursi roda;</p> <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>

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 kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikasi CDOB, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Sertifikasi CDOB.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta.</p> <p>b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat 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 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

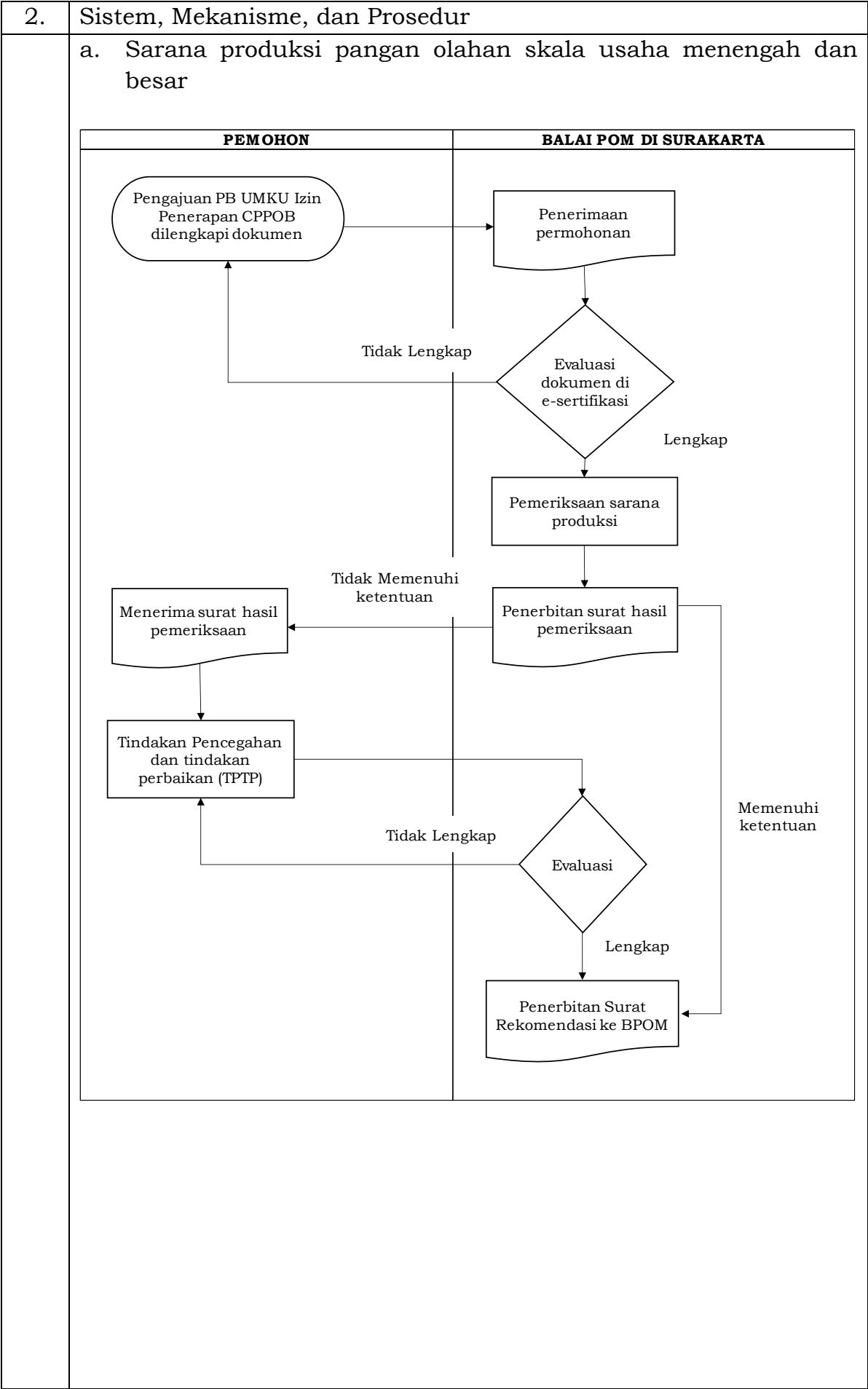
LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.16B.06.25.73 TAHUN
2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

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> <p>1) Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) beserta lampirannya.</p> <p>2) NPWP.</p> <p>3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <i>oss.go.id</i>.</p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <p>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).</p> <p>2) Peta lokasi sarana produksi.</p> <p>3) Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi.</p> <p>4) Panduan mutu, meliputi :</p> <p>a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk.</p>

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> <p>(1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan.</p> <p>(2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi.</p> <p>(3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya).</p> <p>5) Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/ matriks bahan pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div>6) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi.</div> <div>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).</div>



		<p>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.</p> <p>d. Evaluasi tindakan perbaikan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah surat tindakan perbaikan dari pelaku usaha diterima.</p>
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	<p>a. Pengelolaan 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/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>
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (<i>Good Manufacturing Practices</i>);</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang</p>

		<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> <p>a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</p> <p>b. Area tunggu;</p> <p>c. Kursi roda;</p> <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>

		<ul style="list-style-type: none">b. <i>Whatsapp</i>: 082327732663c. <i>Website</i>: surakarta.pom.go.idd. <i>Email</i>: bpom_surakarta@pom.go.ide. <i>Instagram dan TikTok</i>: @bpom.surakartaf. <i>Facebook dan YouTube</i>: Balai POM di Surakartag. <i>X</i>: @bpomsurakartah. <i>SP4N LAPOR!</i>: 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:<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;

		<p>11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>14) Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>15) Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data <i>monitoring</i> evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front Office</i>: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta.</p> <p>b. Pelaksana Layanan: 4 (empat) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>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.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<div>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</div> <div>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</div>
----	----------------------------	--

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	<div>a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/<i>whatsapp</i>/email, alamat, pekerjaan).</div> <div>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).</div> <div>c. Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).</div>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div>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.</div> <div>b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja:<div><div>1) Senin—Kamis: 08.30—16.00 WIB.</div><div>2) Jumat: 08.30—15.30 WIB.</div></div></div> <div>c. Permintaan informasi <i>extra time</i> (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Surakarta dilaksanakan dalam:<div><div>1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber.</div><div>2) Layanan pameran, komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), serta penyebaran informasi pada saat pengawasan takjil.</div><div>3) Layanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk layanan yang bersifat penting dan mendesak.</div></div></div>

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>
	PEMOHON	BALAI POM DI SURAKARTA
	<div><div>Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui : Tatap muka/ <i>Whatsapp</i>/ Email/Telepon/Media Sosial/Aplikasi LAPOR!/Lainnya</div><div>Melengkapi Data</div><div>Memperoleh Informasi</div></div>	<div><div>Menerima Pengaduan/permohonan Informasi dan Masyarakat Sesuai Persyaratan</div><div><div>Klarifikasi Data</div><div>Tidak Lengkap</div><div>Lengkap</div></div><div><div>Perumusan Jawaban/Informasi</div><div>Memerlukan Rujukan</div><div>Jawaban Rujukan</div><div>Rujukan ke Unit Terkait</div></div><div>Informasi Tersedia</div><div>Memperoleh Hasil Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui: Tatap muka/ <i>Whatsapp</i>/ Email/Telepon/Media Sosial/Aplikasi LAPOR!/Lainnya</div></div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <p>1) Melalui tatap muka, telepon, email, <i>whatsapp</i>, media sosial, dan lainnya: 1 hari kerja.</p> <p>2) Melalui surat dan faksimile: 7 hari kerja.</p> <p>b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan</p> <p>1) 5 hari kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif.</p> <p>2) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 3) 60 hari kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	a. Informasi b. Tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 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. 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. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi

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> <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;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
		serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) sesuai dengan kepantasan; dan 15) tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi: 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	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	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	<div>a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</div> <div>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</div> <div>c. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</div>

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.

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



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm, Apt

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SURAKARTA,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN



Balai POM di Surakarta

Tahun 2025