

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI TABALONG

NOMOR HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN BALAI POM DI TABALONG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

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

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 2009 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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

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).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TABALONG TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TABALONG
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tabalong 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. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - b. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE);
  - c. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI);
  - d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
  - e. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan B;
  - f. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
  - g. Penerbitan izin Penerapan cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
  - h. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB).
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
  - b. Masyarakat; termasuk kelompok rentan; dan
  - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjung  
pada tanggal 25 Juni 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI TABALONG,



TAUFIQURROHMAN

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN  
DI TABALONG NOMOR HK.02.02.28B.06.25.90  
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN BALAI POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT  
DAN MAKANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/<i>whatsapp</i>/email, alamat, akun media sosial, pekerjaan/profesi, Kartu Tanda Penduduk atau indentitas lain yang masih berlaku)</li><li>2. Identitas Produk (Nama Produk, Foto Produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan dan data dukung lainnya)</li><li>3. Tujuan Permintaan Informasi/Pengaduan</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan pengaduan/ permintaan informasi secara langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan secara tidak langsung melalui telepon/<i>whatsapp</i>/media sosial/aplikasi SP4N-LAPOR!/lainnya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. <i>Whatsapp</i> : 0853 1600 6300</li><li>b. Telepon : (0526) 2701 001</li><li>c. E-mail : <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a></li><li>d. Instagram : @bpom.tabalong</li><li>e. X : @bpomtabalong</li><li>f. SP4N-LAPOR! : lapor.go.id</li><li>g. Kanal SIPPN : sippn.menpan.go.id</li></ol></li><li>2. Permohonan diverifikasi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jika data dalam persyaratan tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 HK. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan.</li><li>b. Jika data dalam persyaratan lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.</li></ol></li><li>3. Proses tindak lanjut permohonan</li><li>4. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.</li></ol>

	Pemohon	Balai POM di Tabalong
	<p>Pengaduan Masyarakat dan Informasi melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka</li> <li>2. Whatsapp</li> <li>3. Email</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Media Sosial</li> <li>6. Aplikasi Lapor dll</li> </ol> <p>Melengkapi Data</p> <p>Memperoleh Informasi</p>	<pre> graph TD     A[Menerima Pengaduan/Permohonan Informasi dari Masyarakat sesuai persyaratan] --&gt; B{Verifikasi data}     B -- Tidak lengkap --&gt; C[Melengkapi Data]     C --&gt; B     B --&gt; D{Perumusan informasi/Jawaban}     D -- Memerlukan rujukan --&gt; E[Rujukan ke Unit terkait]     E -- Jawaban Rujukan --&gt; D     D -- Informasi tersedia --&gt; F[Memperoleh Hasil pengaduan masyarakat dan informasi melalui:]     F --&gt; G[Memperoleh Informasi]     </pre> <p>1. Jam Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Balai POM di Tabalong              Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA              Jumat: 08.00-16.00 WITA</li> <li>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong              Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA              Jumat : 08.00-11.30 WITA</li> </ol> <p>2. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui tatap muka, telepon, email, whatsapp, media social dan lainnya : 1 HK</li> <li>b. Melalui surat dan faksimile : 7 HK</li> </ol> <p>3. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan Informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK;</li> <li>b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 HK;</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Jam Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Balai POM di Tabalong              Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA              Jumat: 08.00-16.00 WITA</li> <li>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong              Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA              Jumat : 08.00-11.30 WITA</li> </ol> <p>2. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui tatap muka, telepon, email, whatsapp, media social dan lainnya : 1 HK</li> <li>b. Melalui surat dan faksimile : 7 HK</li> </ol> <p>3. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan Informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK;</li> <li>b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 HK;</li> </ol>

		<p>c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 HK.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa informasi dan/atau tindak lanjut pengaduan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara;</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong.</p> <p>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p> <p>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p> <p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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 PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li><li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Stanad Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Parkir dan Ruang Tunggu</li><li>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus<ul style="list-style-type: none"><li>a. Area Parkir Khusus</li><li>b. Tongkat, kruk</li><li>c. Kursi Tunggu Prioritas</li><li>d. Loker Khusus</li><li>e. Huruf Braille</li></ul></li><li>4. Sarana Penunjang lain<ul style="list-style-type: none"><li>a. Kantin</li><li>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li><li>c. Media Informasi</li><li>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</li><li>e. Wifi Gratis</li><li>f. Toilet</li><li>g. Ruang Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</li><li>h. Alat Pengolah data (komputer)</li><li>i. Kotak Saran</li></ul></li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>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"><li>1. Adil dan tidak diskriminatif</li><li>2. Cermat</li><li>3. Santun dan Ramah</li><li>4. Profesional</li><li>5. Tidak mempersulit</li><li>6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi</li><li>7. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.</li><li>8. Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan</li><li>9. Tidak menyalahgunakan saran dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik</li><li>10. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi</li><li>11. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki</li><li>12. Tidak menyimpang dari prosedur</li></ul>

4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</li><li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan : 7 (tujuh) orang tim KIE dan Layanan Publik dengan sistem piket di Kantor Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dalam Penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.</li><li>2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li><li>3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap Pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG  
NOMOR HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BALAI POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i>.</li><li>b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i>.</li><li>c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</li><li>d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</li><li>e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring.</li><li>f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor :</p> <p><b>1. Pendaftaran Akun Perusahaan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di <i>website</i> Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui <i>subsite</i> <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>).</li><li>b. Pemohon melakukan entry data secara daring (<i>online</i>) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara <i>single submission</i>.</li><li>c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian :</li></ol>

- 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur bermatrai;
  - 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermatrai;
  - 3) Asli NIB
  - 4) daftar HS Code komoditi yang akan diekspor.
- d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.
- e. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :
- f. Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- g. Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.
- h. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).

**2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKE) :**

- a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi [ebpom.pom.go.id](http://ebpom.pom.go.id) atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi.
- b. Pemohon mengisi data-data :
- Certificate of Free Sale (CFS)*
- Surat Permohonan
  - Surat Izin Edar
  - Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
  - Spesifikasi produk
  - Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
  - Faktur (*invoice, packing list*)
  - Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
  - Sertifikat CPOB/ CPOTB/ CPKB
- Health Certificate (HC)*
- Surat Permohonan
  - Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
  - Hasil Pemeriksaan sarana produksi
  - Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
  - Faktur (*invoice, packing list*)

- Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
- c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
  - d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.
  - e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.
  - f. Petugas Balai POM Di Tabalong yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.
  - g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor.
  - h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (*clock on*) dan dihentikan (*clock off*) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (*clock off*) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data.
  - i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (*clock on*) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.
  - j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:
    - Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali
    - Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.

	<p>k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai POM Di Tabalong dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai POM Di Tabalong.</p> <p>l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai POM di Tabalong.</p> <p>m. Dalam proses penerbitan SKE apabila terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.</p>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>Penerbitan SKE maksimal 2 Hari kerja setelah dokumen di unggah lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id.</p> <p>Pelayanan tatap muka Balai POM di Tabalong:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Tabalong                  Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA                  Jumat: 08.00-16.00 WITA</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong                  Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA                  Jumat : 08.00-11.30 WITA</p>
4.	<p>Biaya / Tarif</p> <p>Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM Rp 50.000 per item produk</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi</p> <p>1. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara;</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong.</p> <p>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p> <p>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p>

		<p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li><li>4. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li><li>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li><li>7. 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</li></ol>

		<p>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);</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</p> <p>10. 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>11. Peraturan Kepala Badan Pengawa Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2020 Persyaratan dan Tata Cara Permohonan Analisa Hasil Pengawasan dalam Rangka Impor dan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Parkir dan Ruang Tunggu</li><li>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</li></ol></li></ol>

		<p>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p> <p>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir Khusus</li> <li>b. Tongkat, kruk</li> <li>c. Kursi Tunggu Prioritas</li> <li>d. Loker Khusus</li> <li>e. Huruf Braille</li> </ol> <p>4. Sarana Penunjang lain</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantin</li> <li>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>c. Media Informasi</li> <li>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</li> <li>e. Wifi Gratis</li> <li>f. Toilet</li> <li>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</li> <li>h. Alat Pengolah data (komputer)</li> <li>i. Kotak Saran</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</li> <li>2. Memiliki kompetensi terhadap aspek Surat Keterangan Ekspor;</li> <li>3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE), yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Surat Keterangan Ekspor (SKE).</li> <li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan : 6 (enam) orang tim Sertifikasi dan Layanan Publik dengan sistem piket di Kantor Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan.</li> </ol>

		3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap Pelaksana pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i>.</li><li>b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i>.</li><li>c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>.</li><li>d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</li><li>e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring.</li><li>f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor :</p> <p><b>1. Pendaftaran Akun Perusahaan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara <i>single submission</i>, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</li><li>b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National <i>Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>.</li><li>c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian :</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;</li><li>2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;</li><li>3) Asli NIB</li><li>4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li><li>5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.</li></ol> <p>d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> <p>e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</li><li>2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</li></ol> <p>f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).</p> <p><b>2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) :</b></p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> dengan mengisi <i>username</i> dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.</p> <p>b. Pemohon mengisi data-data :</p> <p>Obat dan Makanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sertifikat Nomor Izin Edar</li><li>▪ Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</li><li>▪ Faktur (<i>invoice, packing list</i>)</li><li>▪ Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan</li></ul> <p>Bahan Obat dan Makanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan</li></ul>
--	--

Pangan SNI wajib.

- Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
- Faktur (invoice, packing list)
- Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian
- Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan
- (SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum.

Catatan

- Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
  - Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.
  - Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen.
- c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.
- d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan *Service Level Arrangement* (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.
- e. Petugas Balai POM Di Tabalong yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah

		<p>dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor.</p> <p>g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data.</p> <p>h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.</p> <p>i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah.</li> <li>• Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</li> </ul> <p>j. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national <i>single window</i>.</p> <p>k. Apabila dalam proses penerbitan SKI terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Maksimal 6 Jam setelah dokumen di unggah lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id dan setelah melakukan pembayaran PNPB (Pelayanan melalui website e-bpom.pom.go.id)</p> <p>Pelayanan tatap muka Balai POM di Tabalong:</p> <p>a. Kantor Balai POM di Tabalong          Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA          Jumat: 08.00-16.00 WITA</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong          Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA          Jumat : 08.00-11.30 WITA</p>
4.	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis

		<p>Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk</li> <li>- Tarif Bahan Baku : Rp 50.000 per item produk</li> </ul>
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara;</li> <li>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong. <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</li> <li>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li><li>4. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li><li>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li><li>7. 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);</li><li>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang</li></ol>
--	--	---

		<p>Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</p> <p>10. Peraturan Badan POM Nomor 29 tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>11. Peraturan Badan POM Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1. Parkir dan Ruang Tunggu</p> <p>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</p> <p>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</p> <p>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p> <p>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus</p> <p>a. Area Parkir Khusus</p> <p>b. Tongkat, kruk</p> <p>c. Kursi Tunggu Prioritas</p> <p>d. Loker Khusus</p> <p>e. Huruf Braille</p> <p>4. Sarana Penunjang lain</p> <p>a. Kantin</p> <p>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>c. Media Informasi</p> <p>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</p> <p>e. Wifi Gratis</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</p> <p>h. Alat Pengolah data (komputer)</p> <p>i. Kotak Saran</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI), pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminatif</li><li>2. Cermat</li><li>3. Santun dan Ramah</li><li>4. Profesional</li><li>5. Tidak mempersulit</li><li>6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi</li><li>7. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.</li><li>8. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan</li><li>9. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik</li><li>10. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi</li><li>11. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki</li><li>12. Tidak menyimpang dari prosedur.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan terhadap mutu Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI), yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk Pelayanan Surat Keterangan Impor.</li><li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan : 6 (enam) orang tim Sertifikasi dan Layanan Publik dengan sistem piket di Kantor Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li><li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;</li></ol>

		3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap Pelaksana pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI POM  
DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK  
CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap hanya dapat diajukan oleh Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) dan Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki NIB RBA.</li><li>2. Memiliki NPWP dan Memastikan status Wajib Pajak telah valid (KSWP Valid).</li><li>3. Memiliki Penanggung Jawab Teknis.</li></ol> <p>b. Pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Sertifikasi CPOTB Bertahap</li><li>2. Surat Pernyataan Komitmen</li><li>3. Dokumen denah tata ruang (<i>layout</i>) bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB</li><li>4. Dokumen Panduan Mutu penerapan CPOTB Bertahap.</li></ol> <p>c. Khusus untuk perpanjangan Sertifikat harus menyertakan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap dan</li><li>2. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun dan / atau hasil inspeksi diri terakhir.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Mengajukan Pendaftaran Akun dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung pada website <a href="http://www.esertifikasi.pom.go.id">http://www.esertifikasi.pom.go.id</a>. untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. (3 hari kerja)</li><li>b. Setelah mendapatkan akun pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung.</li><li>c. Petugas menerima permohonan dan melakukan evaluasi. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah</li></ol>

<p>tambahan data jika lengkap pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana (6 hari kerja).</p> <p>d. Pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan saat audit sarana oleh Petugas Balai POM di Tabalong.</p> <p>e. Balai POM di Tabalong menerbitkan keputusan hasil inspeksi dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permintaan tambah data tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan / <i>Corrective Action and Preventive Action (CAPA)</i></li><li>2. Surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap. (14 hari kerja)</li></ol> <p>f. Jika keputusan hasil Inspeksi diterbitkan berupa perbaikan melalui tambahan data. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian hasil audit sarana paling lambat 40 hari kerja dan dapat diperpanjang 2 kali masing masing 20 hari kerja yang dilengkapi dengan justifikasi (perhitungan waktu <i>clock off</i>).</p> <p>g. Balai POM di Tabalong menerima dan melakukan evaluasi tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan. (22 hari kerja).</p> <p>h. Balai POM di Tabalong menerbitkan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap (6 hari kerja).</p> <p>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap (7 hari kerja).</p> <p>Alur Permohonan Sertifikasi CPOTB Bertahap :</p>
--

<p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Jangka waktu Layanan Sertifikasi CPOTB Bertahap. 55 hari dengan mekanisme <i>clock on - clock off</i> (perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan (<i>clock off</i>) sampai pemohon menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, dan perhitungan jangka waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah pemohon menyerahkan perbaikan melalui tambahan data secara lengkap dan benar dalam batas waktu yang ditetapkan).</p> <p>2. Jam Layanan</p> <p>a. Kantor Balai POM di Tabalong          Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA          Jumat: 08.00-16.00 WITA</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong          Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA          Jumat : 08.00-11.30 WITA</p>
<p>4. Biaya / Tarif</p>	<p>Tidak ada biaya/gratis</p>
<p>5. Produk Pelayanan</p>	<p>Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap.</p>
<p>6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan</p>	<p>1. Penanganan Pengaduan          Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai</p>

	Masukan / Apresiasi	<p>POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara.</li> <li>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!</li> <li>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 tahun</li> </ol>

		<p>2012 tentang Registrasi Obat Tradisional.</p> <p>9. Peraturan Badan POM Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam</p> <p>10. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam.</p> <p>11. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>12. Peraturan Badan POM 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>1. Parkir dan Ruang Tunggu</p> <p>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</p> <p>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</p> <p>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p> <p>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus :</p> <p>a. Area Parkir Khusus</p> <p>b. Tongkat, kruk</p> <p>c. Kursi Tunggu Prioritas</p> <p>d. Loker Khusus</p> <p>e. Huruf Braille</p> <p>4. Sarana Penunjang lain</p> <p>a. Kantin</p> <p>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>c. Media Informasi</p> <p>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</p> <p>e. Wifi Gratis</p> <p>f. Toilet</p> <p>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</p> <p>h. Alat Pengolah data (komputer)</p> <p>i. Kotak Saran</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan:</p> <p>1. Memiliki kompetensi pengetahuan terhadap aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap</p> <p>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan Sertifikasi CPOTB secara Bertahap dilakukan pengawasan internal meliputi:</p>

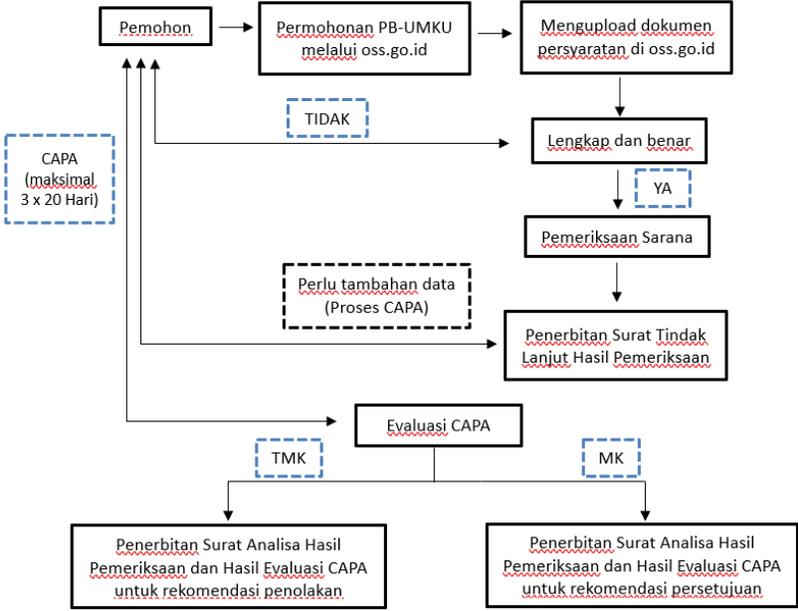
		<p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan sertifikasi CPOTB Bertahap</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 6 (enam) orang tim Sertifikasi dan Layanan Publik dengan sistem piket di Kantor Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan</li><li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan</li><li>3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap pelaksanaan layanan Sertifikasi CPOTB Secara Bertahap dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN  
KOSMETIK YANG BAIK GOLONGAN B

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) NIB RBA</li><li>2) Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li><li>3) Persetujuan denah bangunan industri kosmetika golongan B.</li><li>4) Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B.</li><li>5) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional).</li><li>6) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.</li><li>7) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.</li><li>8) Dokumen sistem mutu:<ul style="list-style-type: none"><li>- Sanitasi dan hygiene</li><li>- Dokumentasi</li></ul></li><li>9) Pembaharuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB golongan B diajukan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat berakhir.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dan mengunggah dokumen teknis melalui <a href="https://oss.go.id">oss.go.id</a> yang akan terintegrasi dengan <a href="https://esertifikasi.pom.go.id">esertifikasi.pom.go.id</a>.</li><li>b. Verifikasi dilakukan secara daring terhadap permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB paling lama 3 (tiga) Hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah.</li><li>c. Jika dinyatakan lengkap dan benar, petugas BPOM akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana paling lama 20 (dua puluh) Hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>.</li></ol>

		<p>d. Saat audit sarana, pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan.</p> <p>e. Pemohon menerima surat tindak lanjut hasil pemeriksaan sarana setelah audit dilaksanakan.</p> <p>f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA) terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <p>g. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</p> 
3	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Jangka Waktu layanan : Pemeriksaan sarana paling lama 20 (dua puluh) Hari dengan mekanisme <i>time to respond</i> setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>2. Jam Layanan</p> <p>a. Kantor Balai POM di Tabalong          Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA          Jumat: 08.00-16.00 WITA</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong          Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA          Jumat : 08.00-11.30 WITA</p>
4	<p>Biaya / Tarif</p>	<p>Tidak ada biaya / gratis</p>

5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara;</li> <li>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</li> <li>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang</li> </ol>

		<p>Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>10. 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;</li><li>11. 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;</li><li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</li><li>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan</li><li>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</li></ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Parkir dan Ruang Tunggu</li><li>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</li> <li>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir Khusus</li> <li>b. Tongkat, kruk</li> <li>c. Kursi Tunggu Prioritas</li> <li>d. Loker Khusus</li> <li>e. Huruf Braille</li> </ol> </li> <li>4. Sarana Penunjang lain             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantin</li> <li>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>c. Media Informasi</li> <li>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</li> <li>e. Wifi Gratis</li> <li>f. Toilet</li> <li>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</li> <li>h. Alat Pengolah data (komputer)</li> <li>i. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</li> <li>2. Memiliki kompetensi terhadap aspek CPKB;</li> <li>3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B.</li> <li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.</li> </ol>
6	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana pelayanan rekomendasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik Golongan B : 6 (enam) orang tim Sertifikasi Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan.</li> </ol>

		3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON  
NOTIFIKASI KOSMETIKA

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Umum</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diajukan oleh Importir atau Usaha Perorangan/ Badan Usaha di bidang kosmetik yang melakukan kontrak produksi dengan Industri kosmetik yang berada di wilayah Indonesia;</li><li>- Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) dengan KBLI yang sesuai;</li><li>- Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);</li><li>- Memiliki penanggung jawab teknis;</li><li>- Permohonan diajukan oleh Pimpinan/ Direktur Perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika;</li><li>- Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi, kartu tanda penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan;</li><li>- Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah, untuk Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia), untuk Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian.</li></ul> <p>2. Persyaratan Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika;</li><li>- Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika;</li><li>- Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan</li><li>- Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.</li></ul> <p>3. Persyaratan Sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk yang memenuhi persyaratan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan Rekomendasi tersebut;</li><li>2. Pemohon mengunggah semua persyaratan dokumen pada sistem OSS;</li><li>3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan;</li><li>4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pemeriksaan;</li><li>5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja pelaku usaha diminta untuk menyampaikan tindakan perbaikan dan pencegahan (TPP);</li><li>6. Petugas melakukan evaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan (TPP). Jika hasil evaluasi TPP memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari kerja sejak TPP dinyatakan <i>closed</i>;</li><li>7. Rekomendasi Balai POM di Tabalong dapat di download melalui akun oss rba pemohon.</li></ol>

		<p><b>Alur Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.</b></p> <pre> graph TD     A[Pengajuan Permohonan kepada Balai POM melalui OSS] --&gt; B[Penerimaan Permohonan di OSS]     B -- 7 HK --&gt; C[Pemeriksaan Sarana oleh Petugas Balai POM]     C -- Memenuhi Ketentuan 5 HK --&gt; D[Penerbitan Rekomendasi]     C --&gt; E[Permintaan Perbaikan]     C --&gt; F[Penolakan Permohonan]     E --&gt; G[TPP dari Pemohon 20 HK]     G --&gt; H[Evaluasi TPP]     H --&gt; I[Hasil Evaluasi TPP Closed]     H --&gt; J[Rekomendasi Penghentian sementara akses permohonan notifikasi kosmetik]     I -.-&gt; D     </pre>
2.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Jam Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kantor Balai POM di Tabalong Tatap Muka : Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA Jumat: 08.00-16.00 WITA</li> <li>Mal Pelayanan Publik Tabalong Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA Jumat : 08.00-11.30 WITA</li> </ol> <p>2. Jangka waktu penerbitan rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7 (tujuh) hari kerja, pemeriksaan dilakukan di sarana sejak permohonan;</li> <li>5 (lima) hari kerja untuk penerbitan rekomendasi terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan;</li> <li>20 (dua puluh) hari kerja penyampaian Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPP) oleh pelaku usaha terhitung sejak tanggal surat permintaan perbaikan data ke pemohon notifikasi.</li> </ol>
3.	<p>Biaya / Tarif</p>	<p>Tidak dikenakan biaya / gratis</p>
4.	<p>Produk Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Hasil Pemeriksaan</li> <li>Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</li> </ol>

5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi : 1. Tatap Muka: Kantor Balai POM di Tabalong. Jl. A. Yani, Proper Green Village Blok Ebony A17, Mabuun, Murung Pudak 2. Telpon: (0526) 2701 001 3. SMS/WhatsApp: 0853 1600 6300 4. Email: bpom_tabalong@pom.go.id 5. Website: www.tabalong.pom.go.id 6. Media Sosial : Instagram, Twitter, Youtube, TikTok:@bpom.tabalong.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 5. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 6. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 9. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang

		<p>Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>13. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik; Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik;</p> <p>17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetik;</p> <p>18. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;</p> <p>19. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 397 Tahun 2023 tentang Daftar Periksa pada Ruang Lingkup Dokumen Teknis dan Sarana dalam Rangka Pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan;</li><li>2. Kursi Layanan;</li><li>3. Meja Layanan;</li><li>4. Kotak Saran;</li><li>5. Komputer;</li><li>6. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat;</li><li>7. Produk informasi seperti brosur, leaflet</li><li>8. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan;</li><li>9. <i>Free Wifi</i>;</li></ol>

		10.Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</li><li>2. Memiliki kompetensi evaluasi denah bangunan;</li><li>3. Memiliki kompetensi cara pembuatan /produksi kosmetika yang baik;</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</li><li>2. Mampu mengoperasikan komputer.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan penerbitan rekomendasi notifikasi kosmetik;</li><li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana terdiri dari Ketua Tim dan Anggota Tim Sertifikasi Sarana Produksi dan Distribusi Obat dan Makanan.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li><li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;</li><li>3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap pelaksanaan layanan penerbitan rekomendasi notifikasi kosmetik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan;</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>

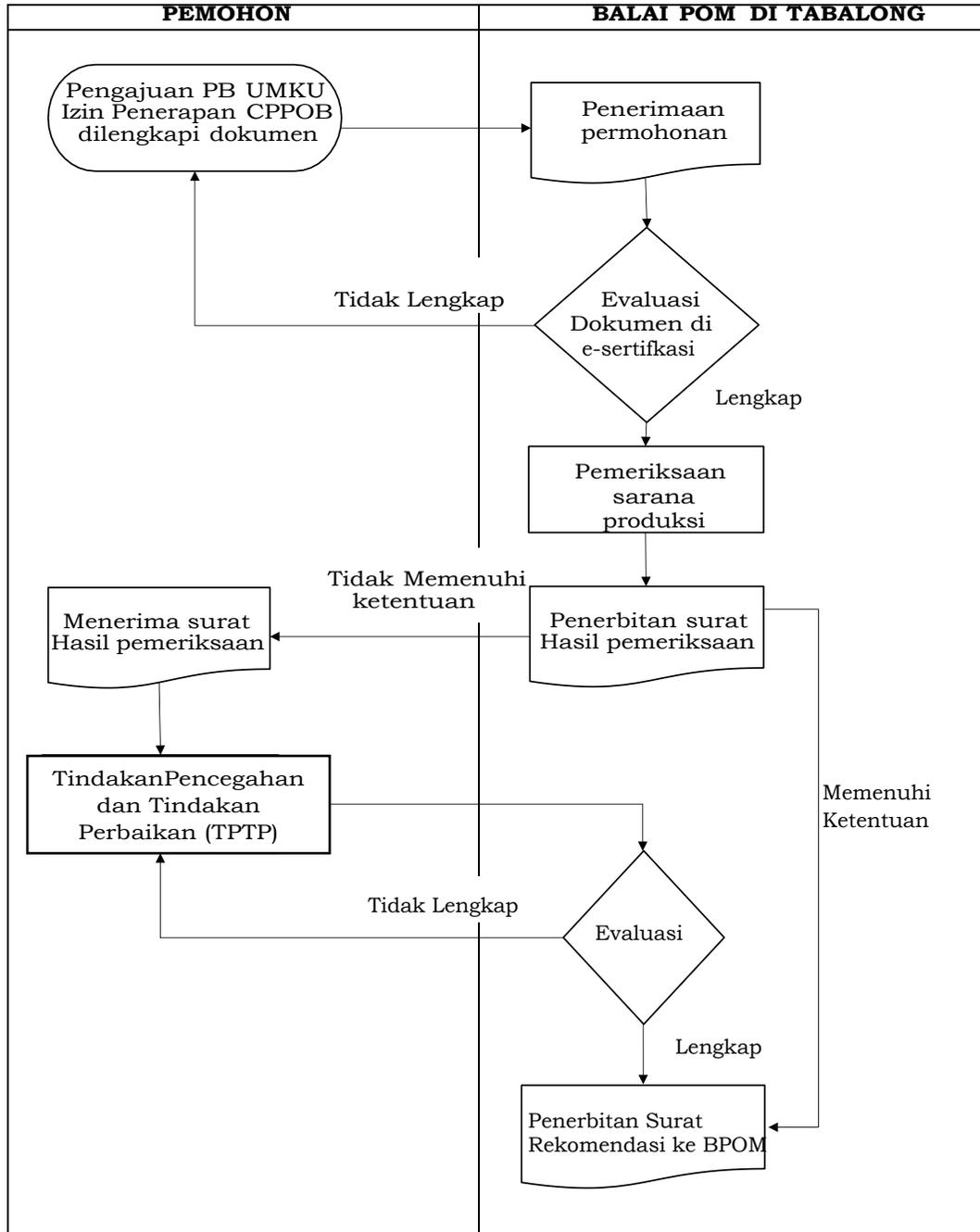
LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
POM DI TABALONG

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN  
YANG BAIK (CPPOB)  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TABALONG

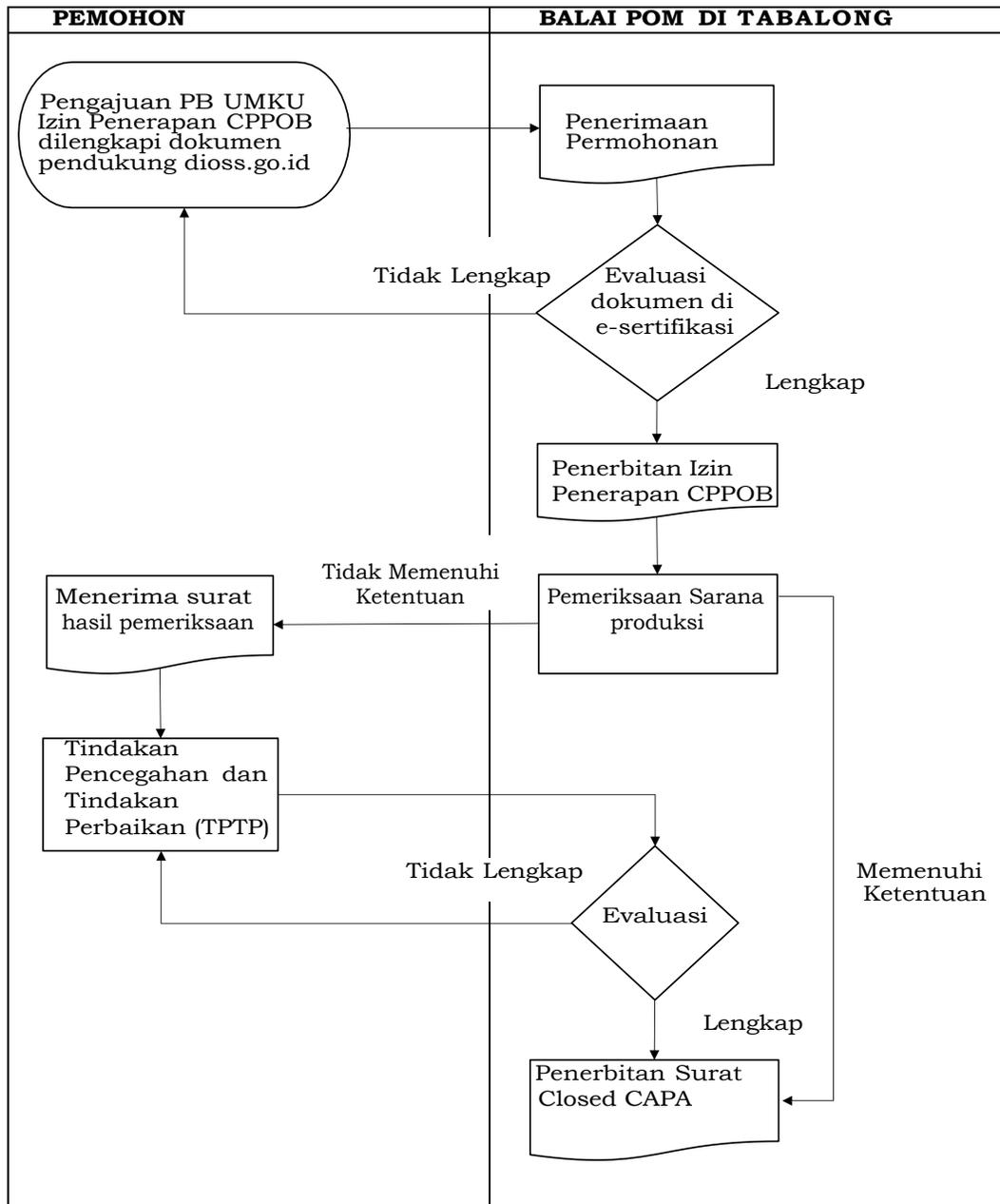
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik :</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) beserta lampirannya.</li><li>- NPWP</li><li>- Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang sudah terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</li></ul> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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)</li><li>- Peta Lokasi sarana produksi.</li><li>- Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi.</li><li>- Panduan mutu</li><li>- Deskripsi Pangan Olahan</li><li>- Alur proses produksi</li><li>- Dokumen penunjang lainnya dapat berupa sertifikat <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR (opsional).</li></ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
		Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>

dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan Izin Penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi <http://www.e-sertifikasi.pom.go.id>

a. Alur proses untuk sarana produksi pangan olahan skala usaha menengah dan besar



b. Sarana Produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil



3. Jangka Waktu Pelayanan

1. Jam Layanan
  - a. Kantor Balai POM di Tabalong  
Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA  
Jumat: 08.00-16.00 WITA
  - b. Mal Pelayanan Publik Tabalong  
Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA  
Jumat : 08.00-11.30 WITA
2. Tindak Lanjut pelayanan
  - a. Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.
  - b. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem esertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja. Jika setelah evaluasi dokumen masih terdapat perbaikan maka

		<p>akan dilakukan evaluasi kembali dengan timeline 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>c. Pelaku usaha harus menyampaikan CAPA paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p>
4.	Biaya / Tarif	Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Penanganan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan public di lingkungan Balai POM di Tabalong. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau Negara;</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tabalong.</p> <p>1) Pengaduan disampaikan kepada Balai POM di Tabalong melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p> <p>2) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Tabalong melalui email <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a> atau melalui SP4N LAPOR!.</p> <p>2. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi</p> <p>Saran dan Masukan dapat disampaikan oleh pelanggan 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 PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>8. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices);</li><li>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas;</li><li>10. 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;</li><li>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan</li><li>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Parkir dan Ruang Tunggu</li><li>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</li></ol></li></ol>

		<p>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p> <p>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir Khusus</li> <li>b. Tongkat, kruk</li> <li>c. Kursi Tunggu Prioritas</li> <li>d. Loker Khusus</li> <li>e. Huruf Braille</li> </ol> <p>4. Sarana Penunjang lain</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantin</li> <li>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>c. Media Informasi</li> <li>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</li> <li>e. Wifi Gratis</li> <li>f. Toilet</li> <li>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</li> <li>h. Alat Pengolah data (komputer)</li> <li>i. Kotak Saran</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi terhadap aspek CPPOB</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan pemberian rekomendasi pemenuhan aspek cara produksi pangan olahan yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</li> <li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan: 6 (enam) orang tim Sertifikasi dan Layanan Publik dengan sistem piket di Kantor Balai POM di Tabalong dan Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional,</li> </ol>

		<p>bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan.</p> <p>3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p> <p>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik Kepentingan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</p>

LAMPIRAN VIII  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TABALONG NOMOR  
HK.02.02.28B.06.25.90 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
POM DI TABALONG

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Persyaratan Umum:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.</li><li>b) Sertifikat Izin PBF atau Pengakuan sebagai PBF Cabang</li><li>c) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab</li></ol></li><li>2) Persyaratan Khusus:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat</li><li>b) Daftar kategori produk yang didistribusikan.</li><li>c) Struktur organisasi</li><li>d) Izin khusus penyalur narkotika (jika menyalurkan narkotika)</li><li>e) Daftar Personalia dan Uraian Kerja</li><li>f) Daftar peralatan / perlengkapan terqualifikasi /terkalibrasi</li><li>g) Kebijakan mutu dan daftar Standard Operating Procedure (SOP)</li><li>h) Dokumen Penilaian Mandiri (Self Assessment)</li></ol></li></ol> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)<ol style="list-style-type: none"><li>a) Sertifikat CDOB sebelumnya</li><li>b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat</li></ol></li><li>2) Penambahan gudang<ol style="list-style-type: none"><li>a) NIB dan izin lokasi gudang baru</li><li>b) Denah bangunan gudang baru</li><li>c) STRA/SIPA APJ gudang baru</li></ol></li></ol>

		<p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;</li><li>2) Dokumen inspeksi diri; dan</li><li>3) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai dengan KBLI 46441 – Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia dan akan terkoneksi ke aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li><li>2. Melakukan pendaftaran akun :<ul style="list-style-type: none"><li>● PBF/PBF cabang melengkapi data dan menggunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF</li><li>● Evaluator Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP akan melakukan verifikasi akun</li><li>● Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF/PBF cabang mendapat username dan password melalui email</li></ul></li><li>3. PBF/PBF cabang masuk ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> menggunakan username dan password yang terdaftar dan mengajukan permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan</li><li>4. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP).</li><li>5. PBF/PBF cabang melakukan pembayaran PNBP maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan sertifikasi.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Evaluator Balai POM di Tabalong menerima surat delegasi untuk melakukan pemeriksaan sarana dan melakukan audit sarana ke PBF/PBF cabang serta menginput hasil pemeriksaan ke dalam sistem paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja.</li><li>7. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB</li><li>8. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.</li><li>9. Evaluator Balai POM di Tabalong melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja</li><li>10. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>11. PBF/PBF cabang mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.</li></ol> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. PBF/PBF cabang masuk ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>. menggunakan username dan password yang terdaftar dan mengajukan permohonan Perubahan Sertifikasi CDOB dengan melengkapi dokumen persyaratan</li><li>2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP).</li><li>3. PBF/PBF cabang melakukan pembayaran PNBP maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB</li></ol>
--	--	--

		<p>kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi, maka PBF/PBF cabang dapat direkomendasikan Perubahan Sertifikat CDOB</li><li>5. Untuk perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi, maka evaluator Balai POM di Tabalong akan melakukan pemeriksaan sarana</li><li>6. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB</li><li>7. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.</li><li>8. Evaluator Balai POM di Tabalong melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja</li><li>9. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>10. PBF/PBF cabang mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.</li></ol> <p>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. PBF/PBF cabang masuk ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>. menggunakan username dan password yang terdaftar dan mengajukan permohonan Resertifikasi CDOB dengan melengkapi dokumen persyaratan</li><li>2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP).</li><li>3. PBF/PBF cabang melakukan pembayaran PNBP maksimal 7 (tujuh)</li></ol>
--	--	---

		<p>hari kalender sejak SPB diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan resertifikasi CDOB.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Evaluator Balai POM di Tabalong menerima surat delegasi untuk melakukan pemeriksaan sarana dan melakukan audit sarana ke PBF/PBF cabang serta menginput hasil pemeriksaan ke dalam sistem paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja.</li><li>5. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB.</li><li>6. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.</li><li>7. Evaluator Balai POM di Tabalong melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja</li><li>8. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li><li>9. PBF/PBF cabang mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.</li></ol>
--	--	--

		<p>Alur permohonan Sertifikasi CDOB:</p> <pre> graph TD     A[Pelaku Usaha mengajukan PB UMKU di OSS RBA untuk mendapatkan ID izin] --&gt; B[Permohonan dan entry data/dokumen melalui aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id]     B --&gt; C[Proses Pemeriksaan permohonan dan pembuatan billing id oleh Petugas BPOM]     C --&gt; D[Bayar PNPB secara e-payment (bisa melalui teller, internet banking, mesin ODC)]     D --&gt; E[Petugas melakukan pemeriksaan ke sarana]     E --&gt; F[Memenuhi Syarat (MS)]     E --&gt; G[Tidak Memenuhi Syarat (TMS)]     F --&gt; H[Penerbitan Sertifikat CDOB]     H --&gt; I[Pelaku usaha mengunduh/cetak PB UMKU di OSS RBA]     G --&gt; J[Corrective Action Preventive Action (CAPA)]     J --&gt; K[Upload CAPA]     K --&gt; L[Evaluasi CAPA oleh petugas BPOM]     L --&gt; F     </pre>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Jangka waktu penerbitan sertifikat CDOB :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja</li> </ol> <p>2. Jam Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor Balai POM di Tabalong Tatap Muka : Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA Jumat: 08.00-16.00 WITA</li> <li>b. Mal Pelayanan Publik Tabalong Senin dan Rabu : 08.30-15.00 WITA Jumat : 08.00-11.30 WITA</li> </ol>

4.	Biaya / Tarif	<p>Berdasarkan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikasi Baru sebesar Rp.7.000.000 /sertifikat</li> <li>2. Perubahan Sertifikasi CDOB karena Perubahan Administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) sebesar Rp.500.000/sertifikat</li> <li>3. Perpanjangan Sertifikat CDOB (setiap 5 tahun) sebesar Rp.7.000.000 /sertifikat</li> <li>4. Penambahan Kantor dan/atau gudang sebesar Rp.5.000.000 /sertifikat</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (Sertifikat CDOB).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tabalong (Jl. A. Yani, Proper Green Village, Blok Ebony A17, Mabuun, Murung Pudak, Tabalong)</li> <li>2. Tatap muka di Kantor MPP Kabupaten Tabalong yang beralamat di Jl. Pelita, Mabuun, Kec. Murung Pudak, Kabupaten Tabalong.</li> <li>3. Telepon : (0526) 2701 001</li> <li>4. SMS/WhatsApp : 0853 1600 6300</li> <li>5. Email : <a href="mailto:bpom_tabalong@pom.go.id">bpom_tabalong@pom.go.id</a></li> <li>6. Website: <a href="http://www.tabalong.pom.go.id">www.tabalong.pom.go.id</a></li> <li>7. Media Sosial : Instagram, Twitter, Youtube, TikTok: @bpom.tabalong.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);</li> <li>2. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah</li> </ol>

		<p>Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105);</li><li>6. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329);</li><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6116);</li><li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98);</li><li>13. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li><li>14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pedagang Besar Farmasi sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 tentang</li></ol>
--	--	---

		<p>Pedagang Besar Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 863);</p> <p>15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan makanan nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693);</p> <p>16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 887);</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229);</p> <p>18. 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);</p> <p>19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 474);</p> <p>20. 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1. Parkir dan Ruang Tunggu</p> <p>2. Loker Layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</p> <p>a. Loker Layanan Informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Balai POM di Tabalong.</p>

		<p>b. Loker layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Tabalong.</p> <p>3. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir Khusus</li> <li>b. Tongkat, kruk</li> <li>c. Kursi Tunggu Prioritas</li> <li>d. Loker Khusus</li> <li>e. Huruf Braille</li> </ol> <p>4. Sarana Penunjang lain</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kantin</li> <li>b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>c. Media Informasi</li> <li>d. Tempat <i>Charging</i> gawai</li> <li>e. Wifi Gratis</li> <li>f. Toilet</li> <li>g. Ruangan Pelayanan dan konsultasi berpendingin udara</li> <li>h. Alat Pengolah data (komputer)</li> <li>i. Kotak Saran</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi terhadap aspek CDOB;</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan Sertifikasi CDOB dilakukan pengawasan internal meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan sertifikasi CDOB;</li> <li>2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Pelaksana terdiri dari Ketua Tim dan Anggota Tim Sertifikasi Sarana Produksi dan Distribusi Obat dan Makanan.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;</li> </ol>

		3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tabalong, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terhadap pelaksanaan penerbitan Sertifikat CDOB dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</li><li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.</li></ol>