



**BADAN POM**

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu**

Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu



# 2025



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Standar Nasional

[@HalosPOM](#)

[@Balai POM Bengkulu](#)

[@Balai POM Bengkulu](#)

[@Balai POM Bengkulu](#)

[0811 738 9062](#)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Balai POM di Bengkulu dapat diselesaikan dengan baik dan merupakan acuan dan petunjuk teknis petugas pelayanan kepada masyarakat dan bagi masyarakat pengguna layanan Balai POM di Bengkulu.

Dalam rangka membangun zona integritas di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan di Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu Standar Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bengkulu, dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Bengkulu.

Bengkulu, 8 Mei 2025

Kepala Balai POM di Bengkulu,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

NOMOR : OT.02.01.2B.05.25.66 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat 1 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

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 Nomor 5037);  
3. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
6. 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 23 tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada dictum kesatu terdiri atas :
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - b. Pengujian obat dan makanan
  - c. Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
  - d. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
  - e. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
  - f. Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
  - g. Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- Ketiga : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada dictum kedua merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
  - b. Masyarakat; dan
  - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU .....	1
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan.....	2
C. Ruang Lingkup .....	2
D. Dasar Hukum .....	3
BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN .....	7
A. Pelaksanaan Pelayanan.....	7
B. Jenis Pelayanan .....	7
C. Jadwal Pelayanan .....	8
D. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu .....	9
E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	10
F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	10
G. Tempat Pelayanan .....	11
H. Maklumat Pelayanan.....	12
I. Pengawasan Internal.....	12
J. Jaminan Pelayanan.....	12
K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	13
L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan .....	14
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT .....	17
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat .....	17
B. Pencatatan .....	18
C. Pengelolaan Pengaduan .....	18
BAB IV PENUTUP .....	19
A. Monitoring.....	19
B. Evaluasi.....	19
C. Indikator Evaluasi .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Layanan Informasi Obat Dan Makanan.....	21
Lampiran 2 Layanan Pengujian Obat Dan Makanan .....	32
Lampiran 3 Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) .....	46
Lampiran 4 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) .....	57
Lampiran 5 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB).....	67
Lampiran 6 Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika .....	78
Lampiran 7 Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB) .....	89
Lampiran 8 Maklumat Pelayanan.....	98

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU

## BAB I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggara negara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan reviu secara berkala untuk menyesuaikan dengan regulasi terkini, masukan dari masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis layanan, memiliki kompetensi, mengutamakan musyawarah dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis layanan, memiliki kompetensi, mengutamakan musyawarah dan memperhatikan beragam. BPOM di Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada:

1. Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara Komunikasi Publik dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik BPOM di Bengkulu. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas. Oleh sebab itu, perlu ditetapkan petunjuk

teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima Balai POM di Bengkulu.

## **B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan**

### 1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BPOM di Bengkulu dengan menerapkan protokol kesehatan
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### 2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BPOM di Bengkulu sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- BPOM di Bengkulu mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan BPOM di Bengkulu, meliputi:

### 1. Dasar Hukum;

### 2. Jenis Pelayanan;

- a) Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen,
- b) Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan;
- c) Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- d) Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- e) Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
- f) Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- g) Pelayanan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

3. Sarana dan Prasarana:
4. Jaminan Pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana
6. Pengawasan Internal;
7. Jumlah Pelaksana;
8. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
9. Evaluasi Kinerja Pelayanan, dan
10. Maklumat Pelayanan.

#### **D. Dasar Hukum**

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomo25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No. 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia N0. 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Presiden No. 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 No. 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

10. Peraturan Menteri Negara Pendayunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Publik Nasional;
13. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
16. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;

21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemar Mikroba dalam Pangan Olahan;
23. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
27. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 100);
29. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
31. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
32. 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;

33. Keputusan Kepala Badan POM No. 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;
34. Pedoman Menpan RB No. 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

## BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BPOM di Bengkulu dilaksanakan melalui tatap muka baik di Kantor Balai POM di Bengkulu, Mal Pelayanan Publik dan jemput bola, melalui media telepon, email, surat, hotline/whatsapp dan media sosia, ruang tamu virtual serta layanan khusus.

### B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BPOM di Bengkulu :

#### 1) Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29

Kota Bengkulu :

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
7. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

#### 2) Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu

- a. Pengujian Obat dan Makanan (menggunakan teskit Bahan Berbahaya Borak, Formalin dan Rhodamin B);
- b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
- c. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.

#### 3) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah

- a. Pengujian Obat dan Makanan (menggunakan teskit Bahan Berbahaya Borak, Formalin dan Rhodamin B)
- b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.

- c. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.
- 4) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Utara
- a. Pengujian Obat dan Makanan (menggunakan teskit Bahan Berbahaya Borak, Formalin dan Rhodamin B)
  - b. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Home Care OBAMA.
  - c. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan melalui Inovasi Ruang Tamu Virtual.

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Datang Langsung

- a. Senin-Kamis : pukul 08.00 – 16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
- b. Jumat : pukul 08.00-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
- c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

Untuk pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait dilaksanakan dihari

Sabtu- Minggu : pukul 08.00 – 16.00 WIB.

d. MPP

Kota Bengkulu : Setiap hari pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Kab. Bengkulu Tengah : Setiap hari pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Kab. Bengkulu Utara : Setiap hari pukul 08.00-15.00 (tanpa jeda istirahat) melalui ruang tamu virtual

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1.	Senin		08.00-16.30			
2.	Selasa		08.00-16.30			
3.	Rabu		08.00-16.30			

4.	Kamis		08.00-16.30			
5.	Jumat		08.00-16.00			
6.	Sabtu		08.00-16.00			
7.	Minggu		08.00-16.00			

#### Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Syal	Seragam Biru Navy dengan Ikat kepala batik
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Syal	Seragam Coklat Khaki dengan Ikat kepala batik
3.	Rabu	Seragam Atasan Putih dilengkapi dengan Syal dan bawahan Coklat Khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki dengan Ikat kepala batik
4.	Kamis	Seragam Batik BPOM dengan syal	Seragam Batik BPOM dengan Ikat kepala batik
5.	Jumat	Batik Bebas dengan syal	Batik Bebas dengan Ikat kepala batik

2. Telepon/Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial/Faksimile

- a. Senin-Kamis : 08.00 – 16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
- b. Jumat : 08.00 – 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
- c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional:  
Pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan/ kasus kepolisian).

#### D. Layanan Khusus

Layanan khusus dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM dan/atau

penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan lainnya. Layanan khusus dapat dilakukan di luar jam kerja dan diluar hari kerja, layanan khusus meliputi :

- 1) Food security (layanan 24 jam)
- 2) Kejadian Luar Biasa (KLB) keracunan pangan dan Tim Reaksi Cepat (TRC)
- 3) Kasus tertentu
- 4) Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, serta
- 5) Penyuluhan dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi.

E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13 No.29 Kota Bengkulu
  - a. Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan : 1 orang
  - b. Petugas penerima sampel Pihak ke-III : 1 orang
  - c. Petugas pengujian sampel : 34 orang
  - d. Sertifikasi\*: 10 orang  
\*(CDOB, CPOTB secara bertahap, SPA CPKB, Rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik, izin penerapan CPPOB)
2. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu  
Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : 1 orang
3. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah  
Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : 1 orang
4. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Utara Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.  
Petugas Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Informasi Obat dan Makanan serta pengujian Obat dan Makanan : 1 orang.

F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan

3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan (khusus petugas pengujian).

G. Tempat Pelayanan

a. Kantor Depati Payung Negara Jalan Depati Payung Negara KM.13  
No.29 Kota Bengkulu

- Nomor Telepon : 0736-53990/53993/53989
- Fax : 073653988/53993/53989
- Email : [bpom\\_bengkulu@pom.go.id](mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id)
- Subsite : <https://bengkulu.pom.go.id/>
- Whatsapp : 0811 7389 062
- Twitter : @bpombengkulu
- Instagram : bpom.bengkulu
- Facebook : Balai POM di Bengkulu
- Youtube : Balai POM di Bengkulu
- Ruang Tamu virtual
  - ID Zoom : 4394164589
  - Password : CEKKLIK
- Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- HaloBPOM : 1500533
- Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):
  - HP: 0811-7316-570
  - Email: [adumas.bpombengkulu@gmail.com](mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com)
  - Form online: [http://bit.ly/ADUMAS\\_BENGGKULU](http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU)
  - Kotak pengaduan “Adumas”
- Kota Saran elektronik :  
<https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU>

b. Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru,  
Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

- Nomor Telepon Kantor : 083809472006
- Nomor Telepon Petugas : 08117389062

c. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

- Nomor Telepon Kantor : -
- Nomor Telepon Petugas : 08117389062

H. Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.

- Nomor Telepon Kantor : -
- Nomor Telepon Petugas : 08117389062

I. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BPOM di Bengkulu. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran VIII dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BPOM di Bengkulu.

J. Pengawasan Internal

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

K. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1.	Jenis pelayanan	:	jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.
----	-----------------	---	--

2.	Waktu penyelesaian	:	Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
3.	Biaya/tarif	:	Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali
4.	Produk layanan	:	<p>Produk layanan di Balai POM Bengkulu yang telah ditetapkan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;</li> <li>2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan</li> <li>3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);</li> <li>4. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);</li> <li>5. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);</li> <li>6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;</li> <li>7. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)</li> </ol>

#### L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

#### M. Kompensasi Pengguna Layanan

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan yang tidak memperoleh layanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada BPOM di Bengkulu, contohnya antara lain:

- 1) Pelanggan diperlakukan secara tidak adil;
- 2) Pelanggan tidak dilayani oleh petugas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung;
- 3) Pelanggan mendapatkan perlakuan kasar dan tidak sopan dari petugas pelayanan publik;
- 4) Waktu respon pelayanan publik dan waktu pelayanan publik\* tidak sesuai standar pelayanan publik BPOM di Bengkulu

\*Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi trouble alat laboratorium yang terjadi tanpa disengaja, Pemohon (pelanggan) yang tidak melengkapi persyaratan diantaranya tidak terpenuhinya kelengkapan berkas surat permohonan, bukti bayar pengujian sampel dan sebagainya.

Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dapat berupa :

- 1) Pemberian cinderamata dari Balai POM di Bengkulu;
- 2) Prioritas untuk pelayanan berikutnya;
- 3) Pengantaran produk layanan ke tempat pelanggan.

#### N. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

- a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), *front office*
- b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
- c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.
- d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille
- e. Area bermain anak
- f. Area baca
- g. Kacamata baca
- h. Ruang Laktasi
- i. Ruang Pengaduan
- j. Ruang Pelayanan informasi public
- k. Ruang tenang
- l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);

- m. Kotak Saran
- n. Komputer dengan printer dan fotokopi.
- o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat
- p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas
- q. Musholla
- r. Jalur Khusus Difabel
- s. Kursi Roda, tongkat dan kruk
- t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
- u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan
- v. Wifi gratis
- w. Charging Station
- x. Referensi
- y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
- z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)
- aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan
- bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)
- cc. Kotak P3K

#### O. Inovasi Pelayanan Publik

- a. Suling Bambu yang dilaksanakan One Day Service (ODS) untuk sampel Ganja, Shabu-Shabu, dan Tembakau Gorila;
- b. Ruang Tamu Virtual, yaitu layanan pemberian informasi obat dan pengaduan melalui aplikasi zoom meeting dengan ID Zoom : 4394164589, Password : CEKKLIK
- c. Percaya Juara & Percaya Juara Keren, merupakan layanan jemput bola Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui Inovasi PERCAYA JUARA (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera) dan PERCAYA JUARA KEREN (Pria Perempuan Mencari Upaya Menuju Sejahtera Kelompok Rentan).
- d. Salam Pramuka, kegiatan Pengawasan Pangan Jajanan Anak Sekolah yang melibatkan Pramuka di Kota Bengkulu secara aktif. Mulai kegiatan pengawasan dan pengujian hingga penyuluhan terhadap pelaku usaha jajanan anak sekolah, khususnya yang melakukan usaha diluar lingkungan sekolah.

- e. Poli Pintar, Inovasi Perpustakaan Keliling Poli Pintar bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap bahan bacaan dan literasi khususnya mengenai obat dan makanan.
- f. Homecare Obama, yaitu layanan pemberian informasi obat dan pengaduan melalui no HP/WA 08117389062.

## BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

### A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang Langsung

g. Kantor BPOM di Bengkulu

Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.

h. Mal Pelayanan Publik

1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah

Nomor Telepon Kantor : -

Nomor Telepon Petugas : 08117389062

2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.

Nomor Telepon Kantor : -

Nomor Telepon Petugas : 08117389062

3) Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu di Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

Nomor Telepon Kantor : 083809472006

Nomor Telepon Petugas : 08117389062

2. Telepon/Fax : 0736-53990/53993/53989

3. ULPK BPOM di Bengkulu (whatsapp) : 0811-7316-570

4. Hotline pengaduan terkait kinerja pegawai BPOM di Bengkulu melalui Adumas

Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):

HP: 0811-7316-570

Email: [adumas.bpombengkulu@gmail.com](mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com)

Form online: [http://bit.ly/ADUMAS\\_BENGGKULU](http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU)

Kotak pengaduan “Adumas”

5. Whistle blowing system: 0811-7316-570 atau

<https://sangintegritas.po.go.id>

6. Email : [bpom\\_bengkulu@pom.go.id](mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id)
7. Media Sosial :
  - Twitter : @bpombengkulu
  - Instagram : bpom.bengkulu
  - Facebook : Balai POM di Bengkulu
  - Youtube : Balai POM di Bengkulu
8. Kotak Saran: <https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU>
9. Aplikasi BPOM Mobile;
10. Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N Lapor)
11. Halo BPOM 1500533

#### **B. Pencatatan**

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

#### **C. Pengelolaan Pengaduan**

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

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

## BAB IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan BPOM di Bengkulu ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan .

BPOM di Bengkulu sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan ISO 17025:2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di BPOM di Bengkulu melalui :

### A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
3. Audit Internal Reformasi Birokrasi, dilaksanakan oleh Inspektroaat Badan POM setahun sekali
4. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor BPOM di Bengkulu setahun sekali;
5. Rekapitulasi Hasil Pelaksanaan kegiatan (RHPK) internal Balai POM di Bengkulu setiap bulan.

### B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;

2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di Instagram BPOM di Bengkulu.
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan;
5. Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan;
8. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

### **C. Indikator Evaluasi**

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

# Lampiran 1

## Layanan Informasi Obat Dan Makanan

Lampiran I.

Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU**

### **A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM**

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.
4. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu.

### **B. Layanan Informasi dan Pengaduan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Identitas produk yang diadukan;</li> <li>c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan</li> <li>d. Tujuan permintaan informasi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website.</li> </ul>
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30- 16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.30 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</li> <li>b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</li> <li>c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait</li> <li>d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</li> </ul>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan : a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29 Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu. b. Mal Pelayanan Publik 1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062

		<p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.          Nomor Telepon Kantor : -          Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu          Nomor Telepon Kantor : 083809472006          Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989          d. Fax : 0736-53988/53993/53989          e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062          (WhatsApp/SMS/Telepon)          f. Ruang Tamu virtual          ID Zoom : 4394164589          Password: CEKKLIK          g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):          h. HP: 0811-7316-570          i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a>          j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a>          k. Kotak pengaduan "Adumas"          l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a>          m. Facebook : Balai POM di Bengkulu          n. Instagram : @bpom.bengkulu          o. Twitter : @bpombengkulu          p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAKSARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAKSARAN-BPOM-BENGGKULU</a>          q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai):          0878- 6414-8580          r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)          s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> <li>i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</li> </ul>

		<p>j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM NO HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Area baca</p> <p>g. Kacamata baca</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Ruang Pengaduan</p> <p>j. Ruang Pelayanan informasi public</p> <p>k. Ruang tenang</p> <p>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</p>

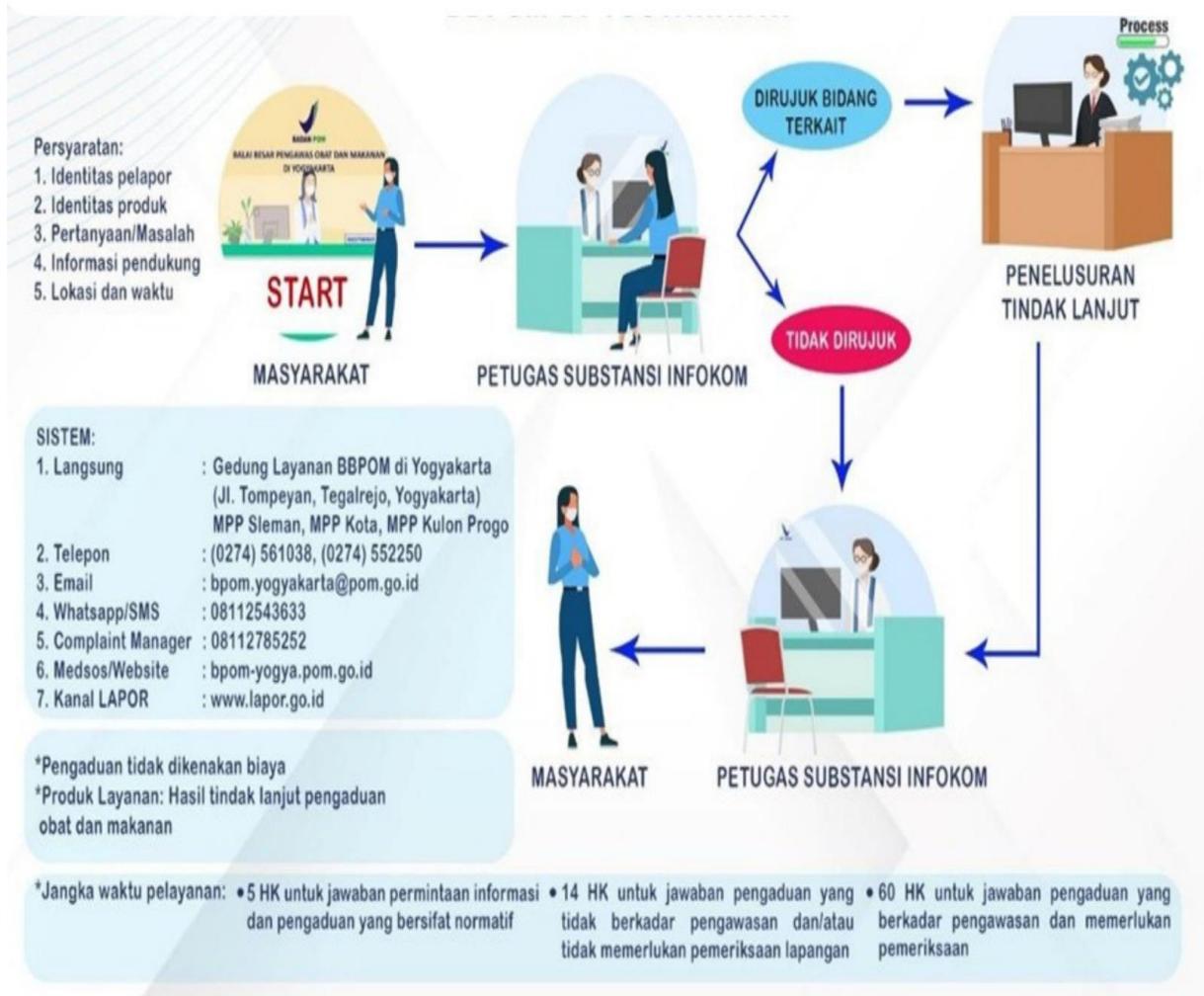
		<ul style="list-style-type: none"> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> <li>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</li> <li>cc. Kotak P3K</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang</li> </ul>

		<p>melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektoriat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front office : 1 orang</p> <p>b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 8 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis pelayanan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian;</li> <li>3. Biaya/tarif;</li> <li>4. Produk layanan</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan;</li> <li>5). Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan</li> </ol>
----	----------------------------	--

## Gambar Alur Layanan Informasi dan Pengaduan

# PROSEDUR INFORMASI DAN PENGADUAN BPOM DI BENGKULU



Ditetapkan di Bengkulu.  
pada tanggal 8 Mei 2025  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

# Lampiran 2

## Layanan Pengujian Obat Dan Makanan

Lampiran 2.

Surat Keputusan Kepala Balai  
Pengawas Obat dan Makanan di  
Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI BENGKULU**

### **A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM**

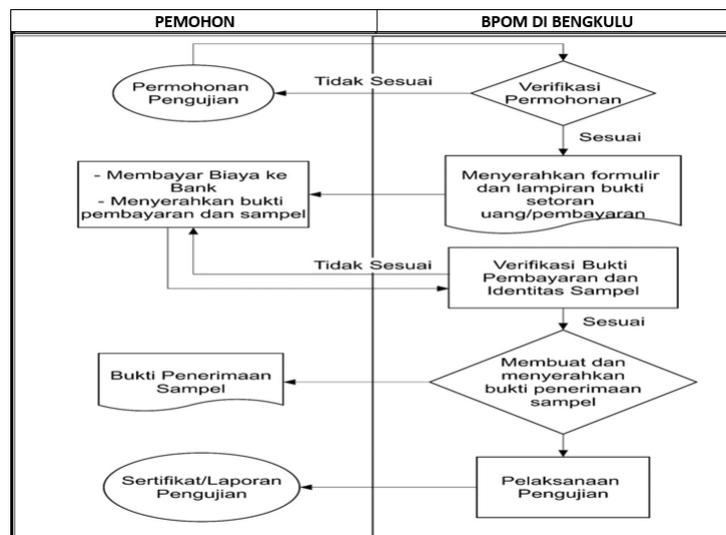
1. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
2. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
3. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.

9. Pengujian Kualitatif Cemar Mikrobiologi adalah pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
10. Pengujian Kuantitatif Cemar Mikrobiologi adalah Pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume.
11. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu

#### B. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan</li> <li>b. Administrasi Pengujian</li> <li>c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama pengirim sampel</li> <li>2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan</li> <li>3. Data dan identitas contoh                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a). Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa;</li> <li>b). Kemasan Asli;</li> <li>c). Komposisi;</li> <li>d). Jumlah Contoh;</li> <li>e). Parameter yang diuji</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam.</li> </ol>

- b. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian, khusus layanan saat KIE tidak perlu surat permohonan.
- c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi.
- d. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online).
- e. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji, khusus food security dan KIE tidak dipungut biaya (gratis)
- f. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi e-tracking untuk mengetahui posisi sampel uji
- g. Pemohon dapat langsung mencetak hasil uji melalui akun SIPT.



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 19 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
5.	Biaya/ Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah  Nomor Telepon Kantor : -  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.  Nomor Telepon Kantor : -  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu  Nomor Telepon Kantor : 083809472006  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989  d. Fax : 0736-53988/53993/53989  e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan:  0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)  f. Ruang Tamu virtual  IDZoom : 4394164589  Password: CEKKLIK</p>

		<p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p> <p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p> <p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan “Adumas”</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARANBPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARANBPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam</p>

		<p>Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</p> <p>m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>p. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
--	--	---

2.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></li> <li>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</li> <li>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</li> <li>e. Area bermain anak</li> <li>f. Area baca</li> <li>g. Kacamata baca</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Ruang Pengaduan</li> <li>j. Ruang Pelayanan informasi public</li> <li>k. Ruang tenang</li> <li>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</li> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> </ul>
----	------------------------------	---

		<p>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</p> <p>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</p> <p>cc. Kotak P3K</p>
3.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan</p> <p>Front office (oenerima sampel): 1 orang</p> <p>Pengujian Obat dan Makanan : 34 orang</p>
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <p>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</p> <p>b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</p>
5.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. biaya/tarif;</p> <p>d. produk layanan.</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>

		<p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap bulan;</li> <li>5). Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan</li> </ol>

# Gambar Alur Layanan Pengujian Obat dan Makanan



## PROSEDUR PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KETIGA/SWASTA BPOM DI BENGKULU



LAMPIRAN Layanan Pengujian (Waktu dan Biaya)

			Waktu				Biaya/ Tarif (Rp)
			Penyelesaian				
			(Hari Kerja)				
			PerKa Badan no 27 th. 2018	INOVASI			
1	Pengujian Napza Bentuk Kapsul dan Tablet Secara KCKT	Pengujian Napza secara Sederhana	15	5	2 s.d 10 Tablet / Kapsul	Sertifikat /Laporan	882.554
2	Pengujian Napza Bentuk Kapsul dan Tablet Secara Spektrofotometri	Pengujian Napza dengan Perlakuan	30	5	2 s.d 10 Tablet / Kapsul	Sertifikat / Laporan	763.249
3	Pengujian Napza Bentuk Rajangan Secara KLT	Pengujian Napza secara Sederhana	15	5	400 mg	Sertifikat / Laporan	511.185
4	Pengujian Napza Bentuk Serbuk Secara Spektrofotometri	Pengujian Napza dengan Perlakuan	30	5	200 mg	Sertifikat / Laporan	763.249
5	Pengujian Napza Bentuk Serbuk Secara GC-MS	Pengujian Napza dengan Perlakuan	30	5	200 mg	Sertifikat / Laporan	1.024.378
6	Pengujian Titik Lebur Secara DSC	Pengujian Napza secara Sederhana	15	5	100 mg	Sertifikat / Laporan	364.615
7	Pengujian Pengawet Makanan Sentuk Serbuk Secara KCKT (simultan)	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat / Laporan	882.554
8	Pengujian Pengawet Makanan Bentuk Cair Secara KCKT (simultan)	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat / Laporan	882.554
9	Pengujian Pemanis Makanan Bentuk Serbuk Secara KCKT	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat/ Laporan	882.554
10	Pengujian Pemanis Makanan Bentuk Cair Secara KCKT	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat/ Laporan	882.554

			Waktu				Biaya/ Tarif (Rp)
			Penyelesaian				
			(Hari Kerja)				
			PerKa Badan no 27 th.2018	INOVASI			
11	Identifikasi Boraks Dalam Produk Makanan Secara Reaksi Warna, Reaksi Nyala	Pengujian Pangan	30	7	20 g	Sertifikat/ Laporan	121.447
12	Identifikasi Formalin Secara Reaksi Warna	Pengujian Pangan	30	7	20 g	Sertifikat/ Laporan	121.447
13	Identifikasi Pewarna Secara Kromatografi Kertas	Pengujian Pangan	30	7	25 g	Sertifikat/ Laporan	214.500
14	Pengujian Kadar Lemak Secara Gravimetri	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat/ Laporan	196.201
15	Pengujian Kadar Protein Secara Tirimetri	Pengujian Pangan	30	7	5 g	Sertifikat/ Laporan	332.522
16	Pengujian Kadar Air Secara Titrimetri	Pengujian Napza secara Sederhana	15	7	5 g	Sertifikat/ Laporan	332.522
17	Pengujian Cemaran Logam Raksa Secara AAS	Pengujian Pangan	30	10	5 g	Sertifikat/ Laporan	713.493
18	Identifikasi Bahan Kimia Obat Dalam Obat Tradisional Sediaan Serbuk, Kapsul dan Tablet Secara KLT-Densitometri	Pengujian Obat Tradisional	30	7	3 dosis pemakaian	Sertifikat / Laporan	767.152
19	Identifikasi Bahan Kimia Obat Dalam Obat Tradisional Sediaan Cair Secara KLT-Densitometri.	Pengujian Obat Tradisional	30	7	500 mL	Sertifikat / Laporan	767.152
20	Identifikasi Bahan Kimia Obat Dalam Obat Tradisional Sediaan Rajangan Secara KLT-Densitometri.	Pengujian Obat Tradisional	30	7	500 g	Sertifikat / Laporan	767.152

			Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)				Biaya/Tarif (Rp)
			Per Ka Badan no 27 th. 2018	INOVASI			
			21	Identifikasi dan Kadar Metanol dan Etanol			
22	Uji Angka Kapang Khamir Pangan	Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikroba	21	9	100 g	Sertifikat / Laporan	700.737
23	Uji Angka Staphylococcus Aureus Pangan	Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikroba	21	10	100 g	Sertifikat/ Laporan	700.737
24	Uji Angka Lempeng Total Pangan	Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikroba	21	8	100 g	Sertifikat / Laporan	700.737
25	Uji Angka / MPN Escherchia	Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikroba	21	10	100 g	Sertifikat /Laporan	759.998

Keterangan :

- a. Apabila jenis sampel yang diuji lebih dari lima, maka timeline pengujian akan menyesuaikan.
- b. Biaya/Tarif sesuai dengan Perka Badan No.27 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM.

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT

DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

# **Lampiran 3**

## **Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)**

Lampiran 3.

Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

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

### **A. Definisi/ Pengertian Umum**

1. Pemohon adalah Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
3. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF atau PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.
4. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
5. Hari adalah hari kerja.

### **B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (*Service Delivery*)**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Izin PBF / Sertifikat distribusi</li><li>b. SIPA Apoteker penanggungjawab</li><li>c. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat</li><li>d. Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li><li>e. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat</li><li>f. Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan</li><li>g. Kebijakan mutu dan daftar SOP</li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Surat Pernyataan pimpinan tidak terlibat pidana</li> <li>i. Izin khusus penyalur narkotika (bila menyalurkan)</li> <li>j. Hasil evaluasi CAPA inspeksi terakhir dan dinyatakan <i>close</i> (bila pengajuan resertifikasi atau perpanjangan sertifikat)</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon membuat akun di aplikasi <u><i>esertifikasi CDOB</i></u> ( <a href="https://sertifikasicdob.pom.go.id">https://sertifikasicdob.pom.go.id</a>)</li> <li>b. Mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan</li> <li>c. Badan POM (pusat) akan mengevaluasi dokumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB)</li> <li>o Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melengkapi perbaikan</li> </ul> </li> <li>d. PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan.</li> <li>e. Setelah PBF melunasi SPB, Badan POM akan mengevaluasi kelengkapan dan keabsahan pembayaran. Dalam hal dinyatakan sesuai, Badan POM akan menerbitkan Surat Delegasi sertifikasi ke Balai POM di Bengkulu untuk melakukan sertifikasi ke sarana PBF pemohon: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB</li> <li>o Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, Balai POM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan <i>Corrective Action Preventive Action (CAPA)</i> bagi PBF</li> </ul> </li> <li>f. PBF menyampaikan CAPA melalui aplikasi dengan timeline 2 x 40 Hari Kerja.</li> </ul>

- g. Balai POM mengevaluasi CAPA PBF melalui aplikasi
- h. Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan diteruskan ke supervisor pusat (Badan POM) untuk selanjutnya diterbitkan Sertifikat CDOB
- i. Sertifikat CDOB berupa dokumen digital dengan tanda tangan elektronik. Dokumen dapat diunduh pada akun PBF di aplikasi esertifikasi CDOB.

**Cara Pembuatan Akun / Registrasi di website sertifikasi CDOB :**

- a. Lakukan registrasi di [sertifikasicdob.pom.go.id](http://sertifikasicdob.pom.go.id) pada menu registrasi dan pilih [PBF]
- b. Input Nomor Induk Berusaha (NIB), data akan tertarik dari OSS Otomatis
- c. Lengkapi isian data lainnya hingga lengkap
- d. Unggah dokumen NIB, Izin Usaha dan Izin Lokasi dalam 1 (satu) file.
- e. Tekan kirim untuk mengirimkan data ke BPOM
- f. Verifikasi akun oleh BPOM akan dilakukan maksimal 5 HK
- g. BPOM akan memverifikasi registrasi akun. Hasil dari verifikasi tersebut akan disampaikan melalui email sesuai yang didaftarkan. Notifikasi disetujui atau tidak akan disampaikan melalui email sesuai yang didaftarkan.
- h. Jika disetujui, dapat melakukan Login akun sesuai email notifikasi

Jika terdapat permasalahan seperti lupa *username*, dapat menanyakan kepada admin melalui *live chat* [sertifikasicdob.pom.go.id](http://sertifikasicdob.pom.go.id) pada jam kerja. Jika lupa *password*, silahkan menekan lupa *password* pada menu *login*. Informasi *reset password* akan terkirim ke *email* yang terdaftar.

		<pre> graph TD     A[Pengajuan Sertifikasi CDOB oleh PBF pemohon] --&gt; B[Verifikasi dokumen permohonan (Badan POM)]     B --&gt; C[Pembayaran PNBP oleh pemohon]     C --&gt; D[Evaluasi CAPA oleh Balai POM]     D --&gt; E[Penyusunan CAPA oleh PBF (2 x 40 HK)]     E --&gt; F[Pemeriksaan oleh Balai POM]     F --&gt; G[Hasil CAPA close]     G --&gt; H[Pengiriman Rekomendasi CDOB ke Badan POM]     H --&gt; I[Penerbitan Sertifikat CDOB] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pembayaran PNBP oleh pemohon : 7 hari</p> <p>b. Pelaksanaan inspeksi sertifikasi di PBF pemohon sejak terbit Surat delegasi sertifikasi dari Badan POM : 14 HK</p> <p>c. Penyelesaian CAPA oleh PBF : 2 x 40 HK</p> <p>d. Evaluasi CAPA oleh Balai POM : 12 HK</p>
4	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CDOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Nomor Telepon Kantor : -</p>

		<p>Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu</p> <p>Nomor Telepon Kantor : 083809472006</p> <p>Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989</p> <p>d. Fax : 0736-53988/53993/53989</p> <p>e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)</p> <p>f. Ruang Tamu virtual</p> <p>ID Zoom : 4394164589</p> <p>Password : CEKKLIK</p> <p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p> <p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p> <p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan “Adumas”</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	---

C. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Area baca</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Kacamata baca</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Ruang Pengaduan</li> <li>j. Ruang Pelayanan informasi public</li> <li>k. Ruang tenang</li> <li>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</li> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> <li>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</li> <li>cc. Kotak P3K</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i></li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>

4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan a. Front Office : 1 orang b. Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.</p> <p>b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.</p> <p>c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;</li> <li>2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan</li> <li>3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;</li> </ol> <p>b. Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;</li> <li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;</li> <li>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;</li> <li>5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ol> <p>c. Indikator Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Standar Pelayanan Publik</li> <li>2) Maklumat Pelayanan</li> <li>3) Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
---	----------------------------	--

		4) Pengelolaan Pengaduan 5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik
--	--	--

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT

DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

**Lampiran 4**

**Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara  
Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik  
(CPOTB)**

Lampiran 4.

Surat Keputusan Kepala Balai  
Pengawas Obat dan Makanan di  
Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP**

### A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak;
3. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan;
4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
5. Izin UKOT atau UMOT adalah izin yang diterbitkan oleh instansi berwenang untuk UKOT atau UMOT dalam melakukan produksi, pengembangan produk dan sarana produksi dan/atau riset;
6. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
7. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
8. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro dan Usaha Kecil di bidang obat

tradisional.

9. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
10. Hari adalah hari kerja.

B. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan</li><li>b. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB</li><li>c. Surat Pemohonan (sesuai format)</li><li>d. Surat Pernyataan (Sesuai Format)</li><li>e. Denah Tata Ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB</li><li>f. Dokumen Mutu (Dokumen Perubahan atau Rencana Perubahan administratif</li><li>g. Dokumen sesuai dengan persyaratan perundang - undangan yang berlaku</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) Sertifikasi CPOTB Bertahap melalui OSS RBA</li><li>b. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi.</li><li>c. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT BPOM di Bengkulu</li><li>d. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan</li></ol>

3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. 3 (tiga) hari kerja untuk pendaftaran akun e-sertifikasi dari Badan POM</p> <p>b. 55 (lima puluh lima) hari kerja untuk pemeriksaan dan penilaian oleh BPOM di Bengkulu</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB Secara Bertahap dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah)</p> <p>b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB Secara Bertahap
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah</p> <p>Nomor Telepon Kantor : -</p>

		<p>Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.</p> <p>Nomor Telepon Kantor : -</p> <p>Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu</p> <p>Nomor Telepon Kantor : 083809472006</p> <p>Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989</p> <p>d. Fax : 0736-53988/53993/53989</p> <p>e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)</p> <p>f. Ruang Tamu virtual</p> <p>ID Zoom : 4394164589</p> <p>Password : CEKKLIK</p> <p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p> <p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p> <p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan "Adumas"</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	---

A. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>e. PerBPOM Nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>f. Peraturan BPOM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional.</p> <p>g. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah</p> <p>h. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022;</p> <p>j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p>

	fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</li> <li>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</li> <li>e. Area bermain anak</li> <li>f. Area baca</li> <li>g. Kacamata baca</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Ruang Pengaduan</li> <li>j. Ruang Pelayanan informasi public</li> <li>k. Ruang tenang</li> <li>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</li> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> <li>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</li> <li>cc. Kotak P3K</li> </ul>
--	-----------	---

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i></li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Front Office</i> : 1 orang</li> <li>b. Sertifikasi : 2 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis pelayanan:  <p>Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.</p> </li> <li>b. Waktu penyelesaian  <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.</p> </li> <li>c. Biaya/tarif  <p>Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> </li> </ul>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;</li> <li>2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan</li> <li>3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;</li> </ol> <p>b. Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;</li> <li>2) Pemberian <i>Reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;</li> <li>3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;</li> <li>5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> </ol>

		<p>7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</p> <p>c. Indikator Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Standar Pelayanan Publik</li><li>2) Maklumat Pelayanan</li><li>3) Survei Kepuasan Masyarakat</li><li>4) Pengelolaan Pengaduan</li><li>5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik</li></ol>
--	--	--

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

# **Lampiran 5**

## **Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)**

Lampiran 5.

Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CPKB (CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK)**

### **B. Definisi/ Pengertian Umum**

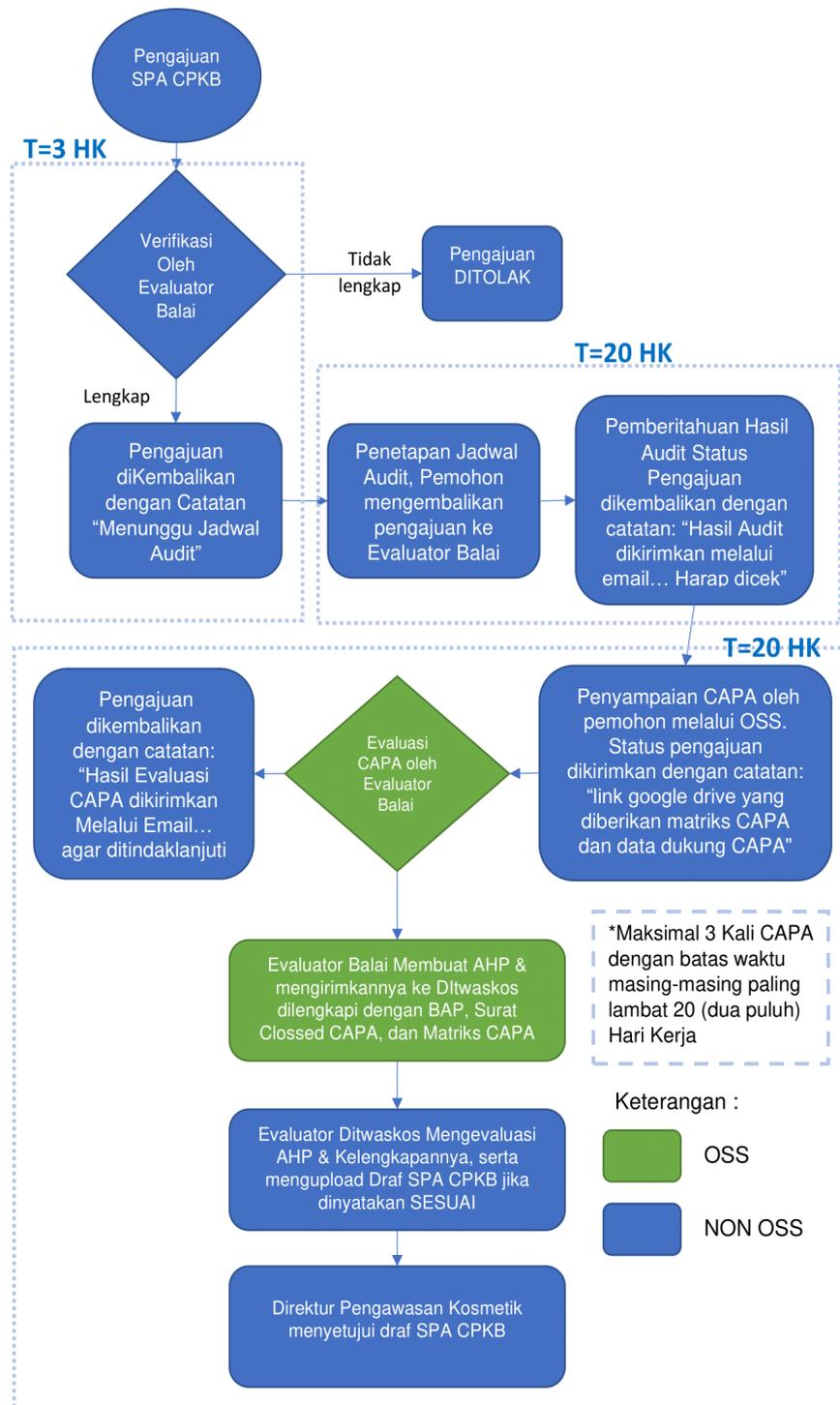
1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (Cara Produksi Kosmetik yang Baik) adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
5. Pemohon adalah industri kosmetika Golongan B yang berada di wilayah indonesia telah memenuhi persyaratan.
6. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
7. Hari adalah hari kerja.

### **C. Penyampaian layanan sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik (CPKB)**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	1. Nomor induk berusaha 2. Lampiran KBLI sesuai KBLI 20232 dan Lokasi usaha di wilayah kerja balai POM di Bengkulu

		<p>3. Persetujuan Denah bangunan Industri Kosmetika</p> <p>4. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Industri Kosmetik Golongan A <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aspek Sistem Manajemen Mutu</li> <li>b. Personalia</li> <li>c. Bangunan dan Fasilitas</li> <li>d. Peralatan</li> <li>e. Sanitasi dan Hygiene</li> <li>f. Produksi</li> <li>g. Pengawasan Mutu</li> <li>h. Dokumentasi</li> <li>i. Penyimpanan</li> <li>j. Penanganan Mutu dan Penarikan Produk</li> </ul> </li> <li>• Industri Kosmetik Golongan B <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sanitasi dan Hygiene</li> <li>b. Dokumentasi</li> </ul> </li> </ul> <p>Sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur Mengenal CPKB.</p> <p>5. Memiliki Penanggung jawab teknis dengan kualifikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoteker (untuk Industri Kosmetik Golongan A)</li> <li>• Minimal Tenaga Teknis Kefarmasian ( untuk Industri Kosmetik Golongan B)</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Gambaran umum alur sertifikasi Kosmetik</p>  <pre> graph TD     A["<b>Permohonan</b> - Pelaku Usaha"] --&gt; B["<b>NIB, KBLI, PU-UMKU</b> - OSS"]     B --&gt; C["<b>Persetujuan Denah</b> - Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM"]     C --&gt; D["<b>Sertifikasi CPKB dan SPA CPKAB</b> - (Ditwas KOS) - BPOM di Bengkulu"] </pre> <p>2. Sertifikasi CPKB full aspek dilaksanakan oleh Ditwas Kos Badan POM dan dapat melibatkan BPOM di Bengkulu</p> <p>3. SPA CPKB dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu</p>

## 2. Alur Rekomendasi SPA CPKB



3

Jangka Waktu Pelayanan

1. Verifikasi dokumen oleh evaluator balai 3 hari kerja
2. 20 hari kerja untuk pemberitahuan hasil pemeriksaan
3. Penyampaian tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (TPTP) oleh pelaku usaha maksimal 3 kali, dengan batas waktu masing-masing penyampaian TPTP maksimal 20 hari kerja.

4	Biaya/Tarif	<p>a. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah)</p> <p>b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM No. 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian</p> <p>c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Nomor Telepon Kantor : 083809472006 Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989</p> <p>d. Fax : 0736-53988/53993/53989</p> <p>e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)</p>

		<p>f. Ruang Tamu virtual  ID Zoom : 4394164589  Password : CEKKLIK</p> <p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p> <p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p> <p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan “Adumas”</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	--

### 1. Pengelolaan pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

		<p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>f. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah;</p> <p>g. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022;</p> <p>i. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Area baca</p> <p>g. Kacamata baca</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Ruang Pengaduan</li> <li>j. Ruang Pelayanan informasi public</li> <li>k. Ruang tenang</li> <li>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</li> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> <li>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</li> <li>cc. Kotak P3K</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / Service Excellent</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi</li> <li>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front Office : 1 orang</li> <li>b. Sertifikasi : 3 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.</li> <li>b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.</li> <li>c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</li> </ol> </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> </ol>

		3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;</li> <li>2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan</li> <li>3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;</li> </ol> <p>b. Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;</li> <li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;</li> <li>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;</li> <li>5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> </ol>

		<p>6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</p> <p>c. Indikator Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Standar Pelayanan Publik</li><li>2) Maklumat Pelayanan</li><li>3) Survei Kepuasan Masyarakat</li><li>4) Pengelolaan Pengaduan</li><li>5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik</li></ol>
--	--	--

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT

DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

# **Lampiran 6**

## **Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika**

Lampiran 6.

Surat Keputusan Kepala Balai  
Pengawas Obat dan Makanan di  
Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA**

### **A. Definisi/ Pengertian Umum**

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia
3. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
5. Pemohon adalah importir atau usaha perorangan/ badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah indonesia telah memenuhi persyaratan.
6. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
7. Hari adalah hari kerja.

### **B. Penyampaian Layanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	1. NIB dengan KBLI mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor obat dan makanan;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika;</li> <li>3. Fotokopi/scan kartu tanda penduduk penanggung jawab teknis;</li> <li>4. Fotokopi/scan ijazah penanggung jawab teknis :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia;</li> <li>b. Badan usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi)</li> </ol> </li> <li>5. Fotokopi/scan surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan :</li> <li>6. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika;</li> <li>b. Catatan persediaan/kartu stok kosmetika;</li> <li>c. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan;</li> <li>d. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika;</li> <li>e. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel tertinggal.</li> </ol> </li> <li>7. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.</li> </ol>
--	--	---

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik</p> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Permohonan PB-UMKU Kode KBLI status menunggu Verifikasi]     B --&gt; C[Pemeriksaan Sarana]     C --&gt; D[Rekomendasi*]     C --&gt; E[Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan**]     C --&gt; F[Penolakan Permohonan***]     E --&gt; G[Evaluasi CAPA]     H[CAPA] -.-&gt; G     G --&gt; I[Hasil Evaluasi CAPA (Closed)]     G --&gt; J[Rekomendasi Penghentian sementara akses permohonan notifikasi Kosmetik ****]     K[Proses di Balai POM di Bengkulu] --- G   </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lima (5) hari kerja rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, surat permohonan, penanggung jawab teknis sesuai ketentuan;</li> <li>2. Tujuh (7) hari kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan;</li> <li>3. Terbit surat hasil pemeriksaan sarana ke pelaku usaha 5 HK sejak pemeriksaan dilakukan;</li> <li>4. Pelaku usaha melaporkan CAPA maksimal 20 hari kerja sejak tanggal pemeriksaan.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah)/Gratis</li> <li>b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis</li> </ol>

		dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Nomor Telepon Kantor : - Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Nomor Telepon Kantor : 083809472006 Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989</p> <p>d. Fax : 0736-53988/53993/53989</p> <p>e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)</p> <p>f. Ruang Tamu virtual ID Zoom : 4394164589 Password : CEKKLIK</p> <p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p> <p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p>

		<p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan “Adumas”</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878- 6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	---

### C. Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>f. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah;</p> <p>g. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan;</p>

		<p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan POM Nomor 24 Tahun 2022;</p> <p>i. Keputusan Kepala Badan POM RI No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Area baca</p> <p>g. Kacamata baca</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Ruang Pengaduan</p> <p>j. Ruang Pelayanan informasi public</p> <p>k. Ruang tenang</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</li> <li>m. Kotak Saran</li> <li>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</li> <li>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</li> <li>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</li> <li>q. Musholla</li> <li>r. Jalur Khusus Difabel</li> <li>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</li> <li>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</li> <li>v. Wifi gratis</li> <li>w. Charging Station</li> <li>x. Referensi</li> <li>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</li> <li>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</li> <li>cc. Kotak P3K</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / Service Excellent</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat danMakanan;</p>

5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan</p> <p>a. Front Office : 1 orang</p> <p>b. Sertifikasi : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Jenis pelayanan: Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.</p> <p>b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.</p> <p>c. Biaya/tarif Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring</p> <p>1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;</p> <p>2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan</p>

		<p>3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;</p> <p>b. Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;</li> <li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;</li> <li>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;</li> <li>5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ol> <p>c. Indikator Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Standar Pelayanan Publik</li> <li>2) Maklumat Pelayanan</li> <li>3) Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>4) Pengelolaan Pengaduan</li> <li>5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik</li> </ol>
--	--	--

Ditetapkan di Bengkulu.  
pada tanggal 8 Mei 2025  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

**Lampiran 7**

**Penerbitan Izin Penerapan Cara  
Produksi Pangan Olahan Yang Baik  
(IP CPPOB)**

Lampiran 7.

Surat Keputusan Kepala Balai  
Pengawas Obat dan Makanan di  
Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

## **STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (IP CPPOB)**

### A. Definisi/ Pengertian Umum

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5;
2. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
3. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
4. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di bidang pangan olahan.
5. Petugas adalah pegawai Balai POM di Bengkulu;
6. Hari adalah hari kerja.

### B. Sertifikasi IP CPPOB (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan b. Peta lokasi sarana produksi c. Denah bangunan ( <i>lay out</i> ) sarana produksi d. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi

		<p>e. Deskripsi pangan olahan termasuk komposisi bahan baku, bahan tambahan pangan dan penolong yang digunakan</p> <p>f. Alur proses produksi beserta penjelasannya</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) IP CPPOB lewat OSS</p> <p>b. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi.</p> <p>c. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT (Unit Pelaksana Teknis) BPOM di Bengkulu</p> <p>d. BPOM di Bengkulu melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>TAHAPAN PENGAJUAN IZIN PENERAPAN CPPOB</b></p> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. 3 (tiga) hari kerja untuk permohonan akun e-sertifikasi dari Badan POM</p> <p>b. 20 (dua puluh) hari kerja untuk penilaian oleh BPOM di Bengkulu</p>
4	Biaya/Tarif	<p>a. Visitasi dan pendampingan BPOM di Bengkulu tidak dipungut biaya (gratis)</p> <p>b. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan</p>

		Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat IP CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Tatap muka langsung : Jln. Depati Payung Negara KM.13 No.29Pekan Sabtu , Kota Bengkulu, Bengkulu.</p> <p>b. Mal Pelayanan Publik</p> <p>1) Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bengkulu Tengah di Jl. Raya Bengkulu – Curup Km 10 Desa Nakau, Bengkulu Tengah  Nomor Telepon Kantor : -  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>2) Mall pelayanan publik di Kabupaten Bengkulu Utara di Jl. Jend Sudirman, Pagar Ruyung Kec. Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara.  Nomor Telepon Kantor : -  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>3) Mall pelayanan kota Bengkulu, Kelurahan Sawah Lebar Baru, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu  Nomor Telepon Kantor : 083809472006  Nomor Telepon Petugas : 08117389062</p> <p>c. Telepon : 0736-5390/53993/53989</p> <p>d. Fax : 0736-53988/53993/53989</p> <p>e. Unit Layanan Pengaduan Produk Obat dan Makanan: 0811 7389 062 (WhatsApp/SMS/Telepon)</p> <p>f. Ruang Tamu virtual  ID Zoom : 4394164589  Password : CEKKLIK</p> <p>g. Layanan Adumas (Pengaduan Masyarakat untuk penyimpangan dalam pelayanan publik):</p> <p>h. HP: 0811-7316-570</p>

	<p>i. Email: <a href="mailto:adumas.bpombengkulu@gmail.com">adumas.bpombengkulu@gmail.com</a></p> <p>j. Form online: <a href="http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU">http://bit.ly/ADUMAS_BENGGKULU</a></p> <p>k. Kotak pengaduan “Adumas”</p> <p>l. Email : <a href="mailto:bpom_bengkulu@pom.go.id">bpom_bengkulu@pom.go.id</a></p> <p>m. Facebook : Balai POM di Bengkulu</p> <p>n. Instagram : @bpom.bengkulu</p> <p>o. Twitter : @bpombengkulu</p> <p>p. Kotak saran elektronik: <a href="https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU">https://bit.ly/KOTAK-SARAN-BPOM-BENGGKULU</a></p> <p>q. Laporan Pengaduan langsung ke Kepala Balai): 0878-6414-8580</p> <p>r. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>s. Halo BPOM 1500533</p>
--	--

### C. Sertifikat IP CPPOB (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>e. Perka BPOM no 22 tahun 2021 tentang penerbitan IP CPPOB</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan</p> <p>h. Permendagri No. 41 Tahun 2018 tentang Peningkatan Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Obat dan Makanan di Daerah</p>

		<p>i. Inpres No. 3 Tahun 2017 tentang Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022);</p> <p>k. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan dengan pendingin ruangan (AC), <i>front office</i></p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan physical distancing.</p> <p>d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille</p> <p>e. Area bermain anak</p> <p>f. Area baca</p> <p>g. Kacamata baca</p> <p>h. Ruang Laktasi</p> <p>i. Ruang Pengaduan</p> <p>j. Ruang Pelayanan informasi public</p> <p>k. Ruang tenang</p> <p>l. Sistem antrian elektronik (mesin antrian otomatis : first in first out);</p> <p>m. Kotak Saran</p> <p>n. Komputer dengan printer dan fotokopi.</p> <p>o. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan disertai bahasa isyarat</p>

		<p>p. Toilet Pria dan Wanita serta dan toilet khusus tamu disabilitas</p> <p>q. Musholla</p> <p>r. Jalur Khusus Difabel</p> <p>s. Kursi Roda, tongkat dan kruk</p> <p>t. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>u. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan</p> <p>v. Wifi gratis</p> <p>w. Charging Station</p> <p>x. Referensi</p> <p>y. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p> <p>z. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower (brosur adumas)</p> <p>aa. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan</p> <p>bb. Kantin Kejujuran ( produk UMKM)</p> <p>cc. Kotak P3K</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik / <i>Service Excellent</i></p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat danMakana</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi IP CPPOB</p> <p>a. <i>Front Office</i> : 1 orang</p> <p>b. Sertifikasi : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Jenis pelayanan:  Sesuai jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022.</p>

		<p>b. Waktu penyelesaian</p> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.</p> <p>c. Biaya/tarif</p> <p>Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>
7	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Bengkulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;</li> <li>2) Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan</li> <li>3) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan POM setahun sekali;</li> </ol> <p>b. Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;</li> <li>2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja</li> </ol>

		<p>staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 (satu) bulan sekali. Foto staf terbaik dipublikasikan pada media sosial BPOM di Bengkulu;</p> <p>3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Bengkulu setiap triwulan;</p> <p>5) Membuat Laporan Tahunan BPOM di Bengkulu dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>6) Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>7) Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</p> <p>c. Indikator Evaluasi</p> <p>1) Standar Pelayanan Publik</p> <p>2) Maklumat Pelayanan</p> <p>3) Survey Kepuasan Masyarakat</p> <p>4) Pengelolaan Pengaduan</p> <p>5) Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik</p>
--	--	--

Ditetapkan di Bengkulu.

pada tanggal 8 Mei 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT

DAN MAKANAN DI BENGKULU,



YOGI ABASO MATARAM

# **Lampiran 8**

## **Maklumat Pelayanan**

Lampiran 8.

Surat Keputusan Kepala Balai  
Pengawas Obat dan Makanan di  
Bengkulu

Nomor : OT.02.01.2B.05.25.66

Tanggal : 8 Mei 2025

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BENGKULU**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR : OT.02.01.2B.05.25.67**

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

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

Yang membuat pernyataan



Kepala BPOM di Bengkulu

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt