

Nomor : B-OT.03.03.1B.03.25.0678 Jambi, 12 Maret 2025
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Pembaruan Standar Pelayanan Publik pada Aplikasi
BPOM Mobile

Yth.

Kepala Biro Hukum dan Organisasi

Badan POM

di

Jakarta

Sehubungan dengan telah diperbaharui Standar Pelayanan Publik BPOM di Jambi Tahun 2025, kami mengajukan permohonan kepada Biro Hukum dan Organisasi untuk melakukan pembaruan Standar Pelayanan Publik BPOM di Jambi di Aplikasi BPOM Mobile sebagaimana terlampir pada Lampiran 1. Hal ini bertujuan agar informasi mengenai standar pelayanan yang terbaru dapat diakses secara lebih luas oleh masyarakat dan pengguna layanan secara digital.

Kepala Balai Pengawas Obat
dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting, S.Si, Apt, M.H

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI JAMBI TAHUN 2025



KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
JAMBI NOMOR HK.02.02.1B.01.25.0013 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
JAMBI DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

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

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

- Mengingat : 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 221);
9. Peraturan Badan POM 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);
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan
Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan
Informasi Publik di Lingkungan BPOM

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar
Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Jambi yang selanjutnya disebut Standar
Pelayanan sebagaimana tercantum dalam
Lampiran yang merupakan bagian tidak
terpisahkan dari keputusan ini
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud
dalam diktum Kesatu terdiri atas :
- a. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)
 - b. Layanan Peberbitan Surat Keterangan Keterangan
Ekspor (SKE)
 - 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 Kosmetik yang Baik (CPKB)
 - f. Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai
Pemohon Notifikasi Kosmetik
 - g. Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan
Olahan yang Baik (CPPOB)
 - h. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan
 - i. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi
Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud
dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan,

- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan
- Kelima : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Balai POM di Jambi Nomor HK.02.02.5A.5A4.02.23.0644 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi Tanggal 12 Februari 2024 dinyatakan tidak berlaku

Ditetapkan di Jambi
Pada Tanggal 03 Januari 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran I

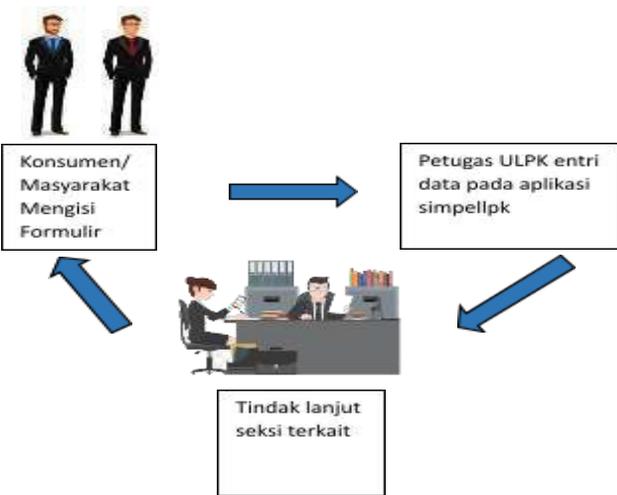
Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

A. LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi b. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka); c. Identitas produk yang diadukan; d. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan e. Tujuan informasi
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<p>The flowchart illustrates the process flow between the Applicant (Pemohon) and the Regulatory Agency (BPOM):</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemohon (Applicant): <ul style="list-style-type: none"> Initial step: "Pengaduan/Permintaan Informasi melalui:" (Complaint/Information Request via:). <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili Step: "Melengkapi Data" (Completing Data). Final step: "Memperoleh Informasi" (Obtaining Information). BPOM (Regulatory Agency): <ul style="list-style-type: none"> Step: "Menerima Pengaduan/Permintaan Informasi sesuai persyaratan" (Receiving Complaint/Information Request according to requirements). Decision: "Klarifikasi Data" (Data Clarification). <ul style="list-style-type: none"> If "Tidak Lengkap" (Incomplete), it loops back to "Melengkapi Data" by the Applicant. If "Lengkap" (Complete), it proceeds to "Perumusan Jawaban/Informasi" (Formulation of Answer/Information). Decision: "Perumusan Jawaban/Informasi" (Formulation of Answer/Information). <ul style="list-style-type: none"> If "Memerlukan Rujukan" (Requires Reference), it leads to "Rujukan ke Unit Terkait" (Reference to Related Unit). If "Jawaban rujukan" (Reference Answer) is received, it loops back to "Perumusan Jawaban/Informasi". If "Informasi tersedia" (Information available), it proceeds to "Memberikan hasil informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/Permintaan Informasi melalui:" (Providing the result of the complaint/Information Request follow-up via:). <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili

		
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>1. Waktu Layanan</p> <p>Tatap muka / Telepon :</p> <p>A. Kantor Pelayanan Balai POM di Jambi Jl. RM Nur Atmadibrata No.11, Telanaipura, Kota Jambi Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 WIB Telepon : 0741-61894 Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>A. Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Jl. H. Zainir Haviz, Kec. Kota Baru, Kota Jambi Senin – Kamis : Pukul 09.00 sd 15.00 WIB Jumat : Pukul 09.00 sd 11.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>B. Online Whatasapp : 085158225761 Setiap Hari (Senin – Minggu) 24 jam</p>
		<p>2. Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>a. 5 Hari Kerja untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif</p> <p>b. 14 Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan</p>

		<p>c. 60 Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan</p> <p>1. Informasi Telah Tersedia</p> <p>Media Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">- Telepon- SMS- Email / Subsite- Tatap Muka- Media Sosial (Instagram, Facebook, X)- Whatsapp <p>Biaya / Tarif :</p> <p>Tidak dipungut biaya</p> <p>Produk Layanan :</p> <p>Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</p> <p>2. Memerlukan Rujukan Media Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none">- Telepon- SMS- Email / Subsite- Tatap Muka- Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter)- Whatsapp <p>Biaya / Tarif :</p> <p>Tidak dipungut biaya Produk Layanan : Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</p>
4.	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif untuk pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah Gratis/tidak diapungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban dan Tindak lanjut Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon dapat melakukan pengaduan, pemberian saran dan masukan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi• Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi• Layanan pengaduan / saran dan masukan / apresiasi dapat disampaikan melalui <p>a. Tatap muka / Telepon :</p> <ul style="list-style-type: none">• Kantor Pelayanan Balai POM di Jambi Jl. RM Nur Atmadibrata No.11, Telanaipura, Kota Jambi Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda• Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Jl. H. Zainir Haviz, Kec. Kota Baru, Kota Jambi Senin – Kamis : Pukul 09.00 sd 15.00 WIB Jumat : Pukul 09.00 sd 11.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda• Telepon : 0741-61894• Complain Manager : 081371793920• Kotak saran
----	--	---

- Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

B. Online

Whatasapp : 085158225761

Setiap Hari (Senin – Minggu) 24jam

- Pengelolaan Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik
- Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan gimmick bahan promosi dan kompensasi berupa kupon tanpa antri. Kupon tanpa antri dapat digunakan oleh penerima layanan disaat melakukan konsultasi berikutnya. Penerima layanan hanya perlu menunjukkan kupon tanpa antri kepada petugas, maka penerima layanan akan langsung dilayani.

PENGELOLAAN PELAYANAN		
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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p>

		<p>f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM;</p> <p>k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>l. 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.</p>
2.	Sarana dan	<ul style="list-style-type: none">• Ruang Pelayanan

	Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Meja Pelayanan• Ruang Tunggu • Sistem Antrian Manual/ Otomatis• Kotak saran• Toilet• Tempat Parkir• Pojok Laktasi• Area Bermain Anak• Kantin• Loket Layanan Khusus Difabel
--	---	---

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengelolaan Pengaduan dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">- Adil dan tidak diskriminatif;- Cermat;- Santun dan ramah;- Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;- Profesional;- Tidak mempersulit;- Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar;- Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;- Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;- Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;- Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;- Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi pemerintah informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;- Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/ atau kewenangan yang dimiliki;- Sesuai dengan kepantasan; <p>Tidak menyimpang dari prosedur</p>
----	----------------------	---

4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, dari hasil analisa Survey Kepuasan Masyarakat secara langsung. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik, maka hasil survei kepuasan masyarakat digunakan untuk memberikan reward and punishment kepada petugas pemberi pelayanan publik. Kepada petugas yang melayani dengan PRIMA (Profesional Responsif Integritas Melayani) akan diberikan reward berupa piagam penghargaan dan pemberian punishment berupa teguran lisan, tertulis hingga pemberhentian sementara dari tugas pelaksana layanan bila terdapat pengaduan dari penerima layanan dan atau nilai SKM “Tidak Baik” (25,00 – 64,99).
----	---------------------	---

5.	Jumlah Pelaksana a	<p>Petugas Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen yang terdiri dari petugas yang menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai SOP dan IK serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk. Jumlah minimal 2 (dua) orang namun dapat disesuaikan dengan ABK (analisis Beban Kerja)b. Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan system kerja yang tertib, menganalisa semua
----	-----------------------	--

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ol style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.3. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.4. Pembayaran biaya/ tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan. <p>Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan kompensasi berupa gimmick dan kupon tanpa antri.</p>
----	-------------------	---

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran II

Keputusan Kepala Balai

Pengawas Obat dan Makanan di
Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

B. LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan dokumen administratif untuk pengujian sampel Obat dan Makanan (bukan barang bukti) adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Uji yang menyebutkan informasi tentang :<ol style="list-style-type: none">a) Tujuan pengujian;b) Parameter uji yang diminta;c) Asal sampel;d) Identitas dan jumlah sampel;1. Bukti kepemilikan produk (rekomendasi dari instansi terkait / NIB yang menyatakan kepemilikan produk);2. Pemohon menerima <i>code billing</i> biaya pengujian dari petugas pelayanan;3. Pemohon membayar biaya uji sesuai <i>code billing</i>;4. Memiliki akun resmi Aplikasi SIPT dari petugas pelayanan.

		<p>2. Sampel / Produk yang Akan Diuji (Produk adalah milik yang bersangkutan / bukan milik orang lain)</p> <p>Jumlah sampel Obat dan Makanan untuk pengujian secara laboratorium kimia dan mikrobiologi, yaitu :</p>
		<p>a) Sampel Makanan, sesuai dengan kemasan yang dijual/diperedaran/curah dengan jumlah kemasan :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Uji Mikrobiologi : 5 kemasan, minimal @ 200 gram;➤ Uji Kimia : 3 kemasan, minimal @ 200 gram. <p>b) Sampel Obat dan PKRT, sesuai dengan kemasan yang dijual/diperedaran dengan jumlah kemasan :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Obat : Minimal 65 Tablet/Kapsul;➤ Salep/Krim : Minimal 10 Tube;➤ Cairan Obat : Minimal 10 Botol @ 60 ml;➤ PKRT : 2 kemasan, minimal @ 100 ml. <p>3. Surat Rekomendasi Pengujian (dari Institusi Terkait)</p>

2.	Sistem, Mekani sme dan Prosed ur	<p>Mekanisme pelayanan permohonan pengujian sampel Obat dan Makanan di Balai POM di Jambi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Pemohon yang pertama kali melakukan pengujian pada laboratorium Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi diberikan informasi terkait Aplikasi SIPT dan akun resmi SIPT oleh Petugas Pelayanan;b. Pemohon diberikan <i>code billing</i> biaya pengujian sesuai tarif uji berdasarkan PP No. 32 Tahun 2017 oleh Petugas Pelayanan dan melakukan pembayaran di Bank atau Kantor Pos;c. Pemohon mengajukan permohonan pengujian sampel Obat dan Makanan melalui http://sipt.pom.go.id/pihak-3/login selanjutnya petugas mengkaji ulang permohonan pengujian. Kemudian pemohon menyetujui kaji ulang yang dikirimkan oleh petugas. Setelah disetujui, petugas melakukan generate kode billing untuk pembayaran. Pemohon menyerahkan berkas kelengkapan yang dipersyaratkan beserta sampel dan bukti bayar biaya pengujian;
----	---	---

		<p>d. Melalui Aplikasi SIPT, Manajer Teknis Pengujian menerima permohonan uji setelah sampel masuk ke laboratorium dan menugaskan Penyelia untuk selanjutnya dilakukan proses pengujian di laboratorium dengan waktu pelayanan Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai maka dilakukan proses selanjutnya di Aplikasi SIPT dengan link http://sipt.pom.go.id/pihak-3/login</p> <p>e. pengujian :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sampel BB NAPZA: Maksimal 3 hari kerja, diupayakan 24 jam;➤ Sampel Makanan dengan instrument: Maksimal 30 hari kerja, diupayakan 20 hari kerja➤ Sampel Makanan tanpa instrument: Maksimal 20 hari kerja, diupayakan 10 hari kerja➤ Sampel Obat : Maksimal 30 hari kerja, diupayakan 20 hari kerja➤ Sampel PKRT : Maksimal 20 hari kerja. <p>4. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus</p>
--	--	---

-23-

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

		ALUR PELAYANAN PENGUJIAN SAMPEL OBAT DANMAKANAN
		<p style="text-align: center;">ALUR PORTAL LAYANAN PIHAK KETIGA</p> <p style="font-size: small;"> * Akrual 0 : Tanggal pembayaran PNBP ** Akrual 100 : Input tanggal Verifikasi LHU oleh MT Pengujian untuk Tanggal Sertifikat dan Surat Pengantar </p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jadwal Loker Pelayanan adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB - Jum’at : 08.00 – 16.00 WIB <p style="text-align: center;">Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Jadwal Pelayanan Pengujian Laboratorium menerima sampel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis: 08.00 – 15.00 WIB - Jum’at : 08.00 – 14.30 WIB <p>Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uji Barang Bukti NAPPZA : 3 Hari Kerja 2. Uji Sampel Obat dan Makanan : 30 Hari Kerja <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian sampel barang bukti penyidikan penyalahgunaan NAPPZA sampai diperoleh Laporan Pengujian dengan menggunakan Aplikasi SIPT http://sipt.pom.go.id/pihak-3/login paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterima bukti</p>

		<p>pembayaran tarif uji dari pemohon dan diusahakan dalam waktu 24 jam apabila tidak ada permasalahan dan uji sampel terkait.</p>
		<p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan pengujian sampel Obat dan Makanan sampai diperoleh Laporan Pengujian menggunakan Aplikasi SIPT http://sipt.pom.go.id/pihak-3/login paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima bukti pembayaran tarif uji dari pemohon, akan diusahakan 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengujian yang menggunakan instrument dan 10 (sepuluh) hari kerja tanpa menggunakan instrument apabila tidak ada permasalahan dan pengulangan uji sampel terkait.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya/ Tarif uji sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Produk Pelayanan berupa Laporan Pengujian</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan, pemberian saran dan masukan atas pelaksanaan pelayanan pengujian.</p> <p>2. Pengaduan pelayanan pengujian laboratorium Balai POM di Jambi sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Personil Pengujian, sehingga

		<p>1. melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Pengujian Laboratorium Balai POM di Jambi. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Jambi melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) atau melalui</p> <p>3. : Setiap Hari Kerja : Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>4. Email : bpom_jambi@pom.go.id</p> <p>5. Telp : 0741- 61894,61031</p> <p>6. SMS/WA : 085158225761</p> <p>7. Complain Manager : 081371793920</p> <p>8. Kotak saran</p> <p>7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>8. X : bpom_jambi</p> <p>3. Pengelolaan Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan pihak ketiga melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik sebagai monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan masukan pelanggan pihak ketiga menjadi bahan masukan dalam peningkatan pelayanan pengujian.</p>

		PENGELOLAAN PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;8. 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 Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas

		<p>Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahahan;</p> <p>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahahan;]</p> <p>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahahan;</p> <p>13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">- Printer- ATK Komputer- Baku Pembanding- Reagensia/ Media Mikrobiologi- Suku Cadang/ Alat Gelas- Gudang Reagensia dan Media Mikrobiologi- Gudang Gas Laboratorium- Meja dan Kursi Laboratorium- Alat Laboratorium /Instrument- Ruang Alat Laboratorium/Instrument- Ruang Sampel- Ruang Timbang- Ruang Preparasi & Ruang Pengujian- Ruang Alat Laboratorium/Instrument- Ruang Manajer Teknis/ Penyelia- Ruang Staf

		<ul style="list-style-type: none">- Musholla- Toilet- Perlengkapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja- APAR- Instalasi Pengelolaan Air Limbah
3.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan pengujian laboratorium dilaksanakan oleh personal pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan Balai POM di Jambi secara dinamis disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang – undangan

		<p>Dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian laboratorium, petugas laboratorium harus memiliki kompetensi sesuai dengan Standar Kemampuan Laboratorium (SKL) Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan (P3OMN) Badan POM dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">• Profesional dan berintegritas;• Teliti dan Cermat;• Cepat Tanggap dan Responsif• Adil dan tidak diskriminatif;• Santun dan ramah;• Tidak mempersulit;• Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar;• Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;• Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;• Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;• Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan pengujian laboratorium;• Tidak memberikan informasi yang salah atau
--	--	--

		menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan ;
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pengujian laboratorium Obat dan Makanan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan pengujian.

5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan pengujian laboratorium secara kimia dan mikrobiologi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas Pelayanan Publik<ol style="list-style-type: none">a. Memberikan informasi dan sosialisasi terkait fitur-fitur yang ada di Aplikasi SIPT kepada pelanggan pihak ketiga, seperti pembuatan akun, permohonan uji, melihat tarif PNBPN, dan melihat laporan pengujianb. Melakukan generate kode billing Biaya Uji/Tarif Uji kepada pelanggan pihak ketiga yang mau melakukan pengujian sampel secara laboratorium sesuai parameter uji yang dibutuhkan pelanggan pihak ketiga menggunakan Aplikasi SIPT yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Simphoni.2. Petugas Penerima Sampel<ol style="list-style-type: none">a. Memeriksa kesesuaian data sampel dari pemohon yang akan diuji dengan dokumen/kelengkapan administrasib. permohonan uji sampel pihak ketiga berikut dengan bukti bayar dari Bank atau Kantor Pos.c. Membuat berita acara serah terima sampeld. Mencetak dokumen kaji ulange. Mengupload berita acara serah terima sampel dan dokumen kaji
----	------------------	--

		ulang pada akun SIPT
		<p>3. Manajer Teknis Pengujian</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menerima Surat Perintah Uji (SPU) dari Kepala Balai POM di Jambi melalui Aplikasi SIPT serta memverifikasi kesesuaian Sampel dan dokumen permohonan uji sampel pihak ketiga.b. Menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) kepada Penyelia Laboratorium terkait melalui Aplikasi SIPT.c. Memverifikasi Hasil Uji yang sudah diinput oleh Penyelia di Aplikasi SIPT yang selanjutnya terkirim ke Kepala Balai POM di Jambi untuk di validasi/Tanda Tangan Elektronik (TTE) atau dikirim ke Operator Pusat.d. Melakukan Kaji Ulang Permintaan secara berkala terkait Parameter Uji yang mampu dilakukan oleh laboratorium sesuai ketersediaan sarana

		<p>e. Dan prasarana pendukung laboratorium.</p> <p>4. Penyelia Laboratorium</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menerima SPK dari Manajer Teknisb. Pengujian terkait sampel yang akan diujic. Menerbitkan Surat Perintah Pengujian (SPP) kepada Penguji yang ditunjuk dan menetapkan metoda uji yang akan digunakan untuk melakukan pengujian melalui Aplikasi SIPT.d. Memverifikasi Laporan Pengujian berupa Catatan Pengujian (CP) beserta Lampiran Catatan Pengujian (LCP) dari Penguji dan yang sudah diinput di Aplikasi SIPT oleh Penguji.
--	--	--

		<p>5. Penguji</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menerima SPP dari Penyelia Laboratoriumb. Melakukan pengujian terhadap sampel yang diberikan sesuai metoda uji standar yang ditetapkan sesuai SPP yang diterima.c. Mencetak dan menyerahkan Laporan Pengujian berupa Catatan Pengujian beserta Lampiran Catatan Pengujian (LCP) kepada Penyelia Laboratorium untuk di verifikasi.d. Menginput hasil uji (CP/LCP) ke dalam Aplikasi SIPT dan selanjutnya terkirim ke Penyelia Laboratorium. <p>6. Petugas Penerima Sampel</p> <ul style="list-style-type: none">a. Memantau secara berkala setiap hari pada Aplikasi SIPT terkait surat pengantar hasil uji sampel Pihak Ketiga yang sudah diverifikasi oleh Manajer Teknis Pengujian.b. Memberikan Nomor Surat Pengantarc. sebelum di Validasi/Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kepala Balai POM di Jambi. <p>7. Kepala Balai POM di Jambi</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menerbitkan Surat Perintah Uji kepada Manajer Teknis Pengujian melalui Aplikasi SIPTb. Memvalidasi Keterangan Hasil
--	--	--

		Uji dan Surat Pengantar pada Aplikasi SIPT secara Elektronik (TTE).
6.	Jaminan Pelayana	Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksana pelayanan pengujian Obat dan Makanan memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

		<p>a. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan yang diselenggarakan di Laboratorium Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Jenis Pelayanan;ii. Waktu Penyelesaian;iii. Biaya/ Tarif;iv. Produk Layanan berupa Keterangan Hasil Uji. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan pengujian Obat dan Makanan diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>f. Bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar maka akan diberikan kompensasi berupa kupon tanpa gimmick dan kupon tanpa antri. Kupon tanpa antri dapat digunakan oleh</p>
--	--	---

		<p>penerima layanan disaat melakukan konsultasi berikutnya. Penerima layanan hanya perlu menunjukkan kupon tanpa antri kepada petugas, maka penerima layanan akan langsung dilayani.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan pada Laboratorium Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan pada link bit.ly/SURVEISKM2025
----	----------------------------	--

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting, S.Si., Apt, M.H

Lampiran III

Keputusan Kepala Balai

Pengawas Obat dan Makanan di
Jambi

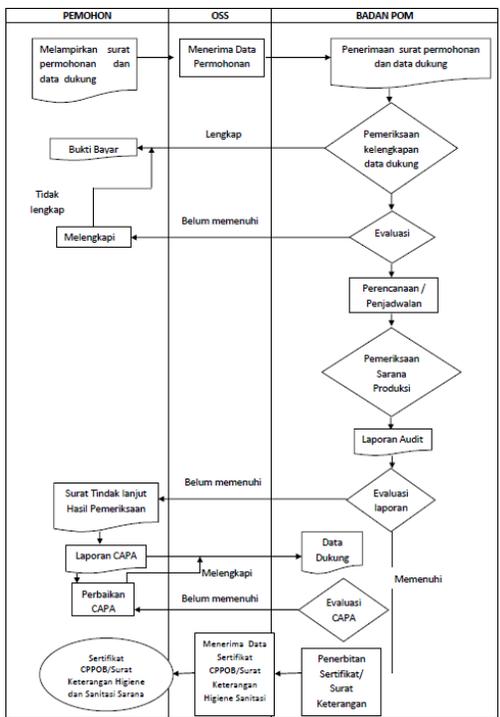
Nomor : HK.02.02.1B.02.03.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

C.LAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasib. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);c. NIB, NPWP, KTPd. Dokumen persyaratan :<ul style="list-style-type: none">1. Panduan Mutu2. Denah Lokasi3. Denah layout produksi4. Alur Produksi5. Deskripsi produk

2. Sistem, Mekanisme
Prosedur



3.	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda Permohonan Rekomendasi Penerapan CPPOB : 14 HK
4.	Biaya / Tarif	Pemohon tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Setiap Hari Kerja : Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda 2. Email : bpom_jambi@pom.go.id 3. Telp : 0741- 61894,61031 4. SMS/WA : 085158225761 5. Complain Manager : 081371793920 6. Kotak saran 7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara

		<p>Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5360);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4424);5. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan7. Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);9. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practice) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358);10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi12. Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;13. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada
--	--	---

		<p>Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2021 tentang Persyaratan Pangan Olahan Berasam Rendah Dikemas Hermetis;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Registrasi Pangan Olahan</p> <p>17. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan</p> <p>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Pelayanan ● Meja Pelayanan ● Ruang Tunggu ● Sistem Antrian Manual/ Otomatis ● Kotak saran ● Toilet ● Tempat Parkir ● Pojok Laktasi ● Area Bermain Anak ● Kantin ● Loker Layanan Khusus Difabel

3.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
----	-------------------------	---

4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

6.	Jaminan Pelayanan	Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
		<p>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan. <p>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</p>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlukan</p> <p>Sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>
----	--	--

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.
---	----------------------------------	--

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Jambi,



Veramika Ginting, S.Si., Apt, M.H

Lampiran IV

Keputusan Kepala Balai

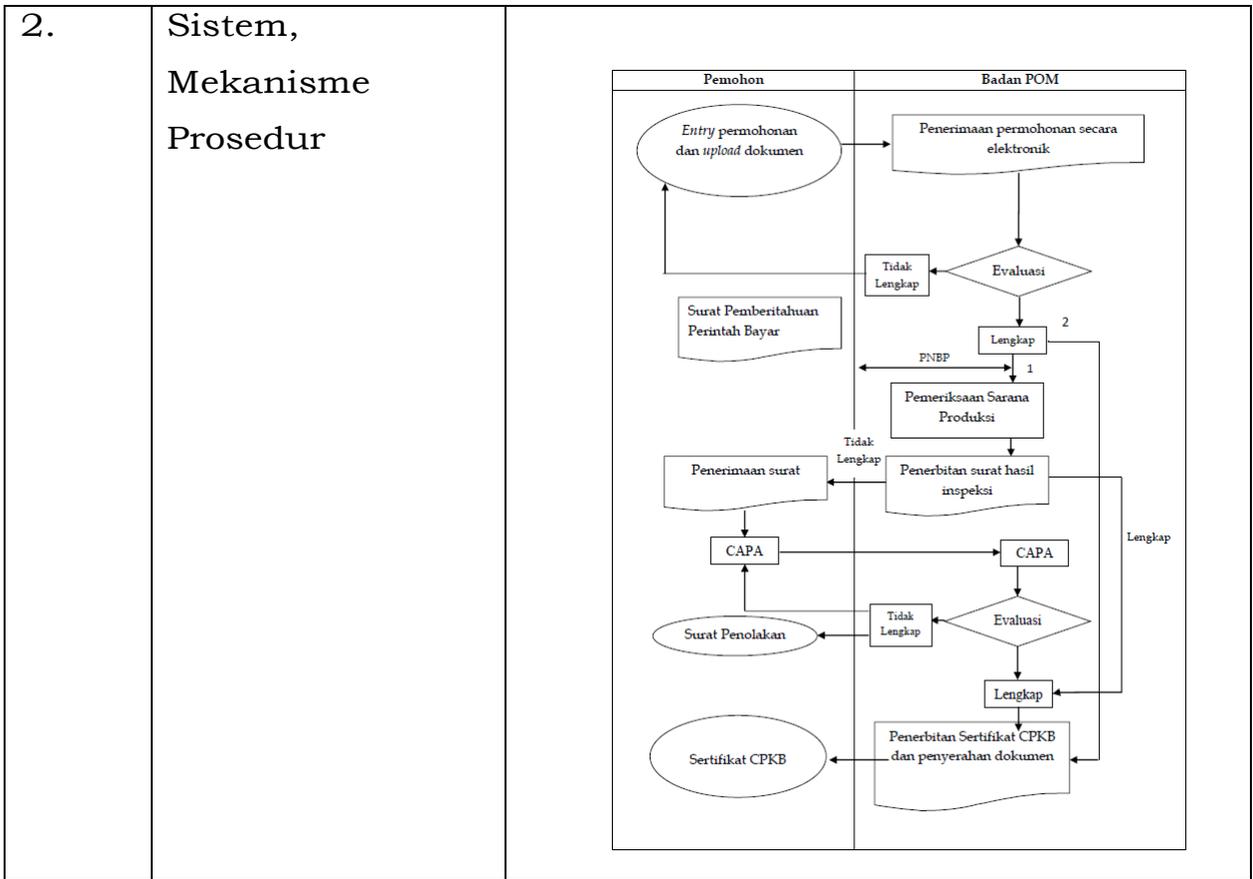
Pengawas Obat dan Makanan di
Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

D.LAYANAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN
KOSMETIK YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan	a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasi b. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka); c. NIB, NPWP, KTP d. Dokumen persyaratan : 1. Panduan Mutu CPKB berdasar golongan 2. Denah Lokasi 3. Denah layout produksi 4. Alur Produksi



3.	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda Permohonan Rekomendasi Penerapan CPKB: 7 HK
4.	Biaya / Tarif	Pemohon tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Email : bpom_jambi@pom.go.id 2. Telp : 0741- 61894,61031 3. SMS/WA 085158225761 4. Kotak saran 5. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen 6. Complain Manager : 081371793920 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	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;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi 7. Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
<p>2.</p>	<p>Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Pelayanan ● Meja Pelayanan ● Ruang Tunggu ● Sistem Antrian Manual/ Otomatis ● Kotak saran ● Toilet ● Tempat Parkir

		<ul style="list-style-type: none">● Pojok Laktasi● Area Bermain Anak● Kantin• Loker Layanan Khusus Difabel
--	--	---

3.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.

5.	Jumlah Pelaksana a	<p>Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik.
----	-----------------------	---

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ol style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan.2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan Benar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan</p>

		dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Kosmetik yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran V

Keputusan Kepala Balai

Pengawas Obat dan Makanan di
Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

E. SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasib. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);c. NIB, NPWP, KTPd. Dokumen persyaratan :<ul style="list-style-type: none">1. Panduan Mutu CPOTBDokumen Mutu sesuai tahapan:<ul style="list-style-type: none">a. Tahap I UMOT: sanitasi dan hygieneb. Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap Ic. Tahap I UKOT: sanitasi dan hygiene serta dokumentasid. Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, car penyimpanan dan

		<p>pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I</p> <p>e. Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II</p> <p>2. Denah Lokasi</p> <p>3. Denah layout produksi</p> <p>4. Alur Produksi</p>
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme Prosedur</p>	<p>The flowchart illustrates the process for issuing a CPOTB Bertahap (Phased CPOTB) across three entities: Pemohon (Applicant), Balai POM (Central POM), and Badan POM (Local POM). The process begins with the Pemohon performing 'Entry permohonan dan upload dokumen'. This leads to 'Penerimaan permohonan secara elektronik' at Balai POM. An 'Evaluasi' step follows; if 'Tidak Lengkap' (Incomplete), the process returns to the Pemohon. If 'Lengkap' (Complete), it proceeds to 'Pemeriksaan Sarana Produksi' (Production Facility Inspection) at Balai POM. This leads to 'Penerbitan surat hasil inspeksi' (Issuance of inspection result letter) at Balai POM. The Pemohon then provides 'Penerimaan surat' (Letter acceptance) at Balai POM, which results in 'LoC' (Letter of Compliance) and 'TPTP' (Technical Product Test Plan) documents. Simultaneously, 'Penerbitan surat hasil inspeksi' is sent to Badan POM. Badan POM performs another 'Evaluasi' step. If 'Tidak Lengkap', it returns to Balai POM. If 'Lengkap', it issues 'Penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap (Tahap I/II/III)' (Issuance of recommendation letter for CPOTB Bertahap aspects). This leads to 'Penerbitan surat' (Letter issuance) at Balai POM, which provides 'LoC' and 'TPTP' to the Pemohon. Finally, the Pemohon receives 'Surat Penolakan' (Rejection letter) if necessary. The process concludes with 'Sertifikat CPOTB Bertahap' (Phased CPOTB Certificate) issued by Badan POM.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Permohonan Rekomendasi Penerapan CPOTB Bertahap : 7 HK</p>
4.	Biaya / Tarif	Pemohon tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : bpom_jambi@pom.go.id 2. Telp : 0741- 61894,61031 3. SMS/WA 085158225761 4. Complain Manager : 081371793920 5. Kotak saran 6. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen 7. Complain Manager : 081371793920 8. Kotak saran 9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Publik Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional (Berita Negara

		<p>Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 225);</p> <p>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
<p>2.</p>	<p>Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Pelayanan ● Meja Pelayanan ● Ruang Tunggu ● Sistem Antrian Manual/ Otomatis ● Kotak saran ● Toilet ● Tempat Parkir ● Pojok Laktasi ● Area Bermain Anak ● Kantin ● Loket Layanan Khusus Difabel

3.	Kompetensi Pelaksana	Penyelenggara pelayanan publik sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilaksanakan oleh fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap yang dapat memberikan jaminan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap, yaitu : <ul style="list-style-type: none">a. Ketua Tim sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.

		<p>b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.</p>
--	--	--

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap Pelaksana Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>3. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan. <p>4. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar</p>
----	-------------------	--

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan surveykepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayana n sertifikasi Izin penerapan Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025
Kepala Balai Pengawas Obat
dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran VI

Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

F. LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Mengisi waktu dan tanggal permintaan informasi pada formulir permintaan informasib. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, nama instansi tempat kerja dan jenis instansi untuk layanan tatap muka);c. NIB, NPWP, KTPd. Dokumen persyaratan :<ul style="list-style-type: none">1. Permohonan sertifikasi CDOB2. Dokumen CDOB

2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	<pre> graph TD subgraph Pemohon A([Mengajukan permohonan pendaftaran akun melalui sertifikasiodob.pom.go.id]) --> B[Username dan Password] C([Mengajukan Permohonan Sertifikasi CDOB]) --> D[Melengkapi/ memperbaiki dokumen] E([Pembayaran PNBFP]) --> F[Menyampaikan CAPA] G([Perbaikan CAPA]) --> F H([Penerimaan Sertifikat CDOB]) end subgraph Badan_POM I[Petugas melakukan verifikasi] --> J{Verifikasi} K[Petugas memeriksa kelengkapan dokumen] --> L{Evaluasi} M[Pemeriksaan ke sarana] --> N{Tindak Lanjut Hasil} O[CAPA] --> P{Evaluasi} Q[Penerbitan Sertifikat CDOB] end A --> I J -- Sesuai --> B C --> K L -- Tidak Lengkap --> D L -- Lengkap --> M E --> F F --> N N --> O N --> P P --> Q P --> G Q --> H </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Permohonan Sertifikat Persetujuan Denah PBF/PBF bahan baku : 7 HK</p>
4.	Biaya / Tarif	Biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBFP yang berlaku pada Badan POM.

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan sertifikasi : Penerbitan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Email : bpom_jambi@pom.go.id 2. Telp : 0741- 61894,61031 3. SMS/WA : 085158225761 4. Complain Manager : 081371793920 5. Kotak saran 6. Petugas Unit Layanan pengaduan Konsumen

		<p>7. Complain Manager : 081371793920</p> <p>8. Kotak saran</p> <p>9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p>
	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Pelayanan ● Meja Pelayanan ● Ruang Tunggu ● Sistem Antrian Manual/ Otomatis ● Kotak saran ● Toilet ● Tempat Parkir ● Pojok Laktasi ● Area Bermain Anak ● Kantin ● Loket Layanan Khusus Difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Penyelenggara pelayanan publik Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik dilaksanakan oleh fasilitator Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik yang dapat memberikan jaminan pelayanan.</p>

4	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana permohonan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan.

		<p>Petugas Pelaksana permohonan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan fasilitator Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik perlu dibentuk Tim Pelaksana sebagai fasilitator Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Ketua Tim Petugas Pelaksana permohonan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
--	--	--

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik Pelaksana Pelayanan Rekomendasi Cara Distribusi Obat yang Baik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ol style="list-style-type: none">o. Jenis pelayanan;p. Waktu Penyelesaian;q. Biaya/ Tarif;r. Produk Layanan.
		<ol style="list-style-type: none">2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Cara Distributions Obat yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Rekomendasi Cara Distributions Obat yang Baik di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Rekomendasi Cara Distributions Obat yang Baik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting, S.Si., Apt, M.H

Lampiran VII

Keputusan Kepala Balai

Pengawas Obat dan Makanan di
Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

G. LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga national single window d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun Perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI
2.	Sistem, Mekanisme	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan

	Prosedur	<p>Impor :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran Akun Perusahaan :<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan Alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission.c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:<ol style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;3) Asli NIB4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha
--	----------	--

		<p>yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</p> <p>5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.</p> <p>d. Pemohon mencantumkan alamat Gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> <p>e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :</p> <p>1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</p> <p>f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat</p>
--	--	---

		<p>perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).</p> <p>2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) :</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.</p> <p>b. Untuk Produk Obat dan Makanan Pemohon mengunggah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat Nomor Izin Edar2. Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib3. Faktur (invoice, packing list)4. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan <p>c. Untuk Produk Bahan Obat dan Makanan Pemohon mengunggah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib2. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan3. Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
--	--	--

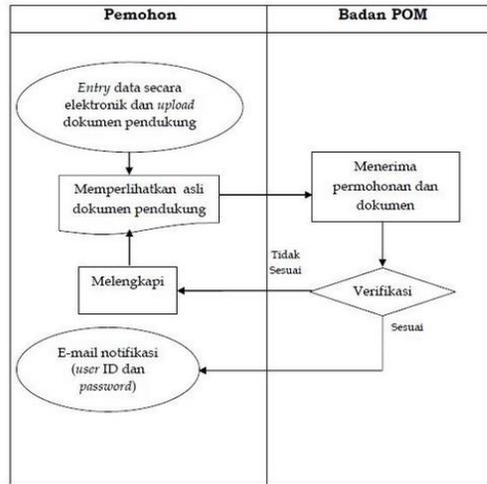
		<ol style="list-style-type: none">4. Sertifikat Nomor Izin Edar5. Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib6. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan7. Faktur (invoice, packing list)8. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian9. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan10. (SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum11. (SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya <ol style="list-style-type: none">1) Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.2) Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.
--	--	---

		<p>3) Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen.</p> <p>c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.</p> <p>d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.</p> <p>e. Petugas Balai Besar POM Di Yogyakarta yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor.</p>
--	--	---

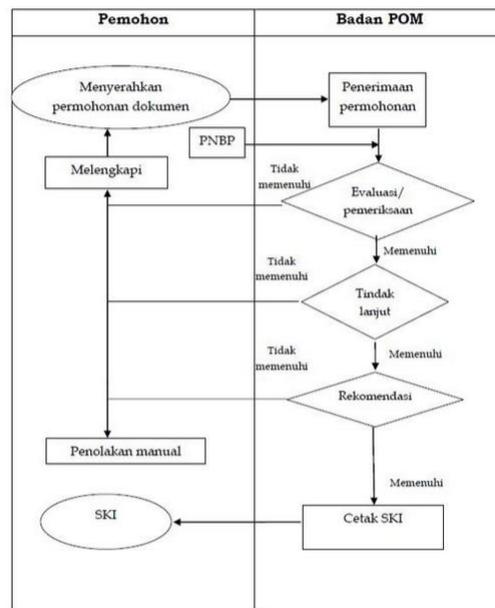
		<p>g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data.</p> <p>h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.</p> <p>i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:</p> <ul style="list-style-type: none">• Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.• Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. <p>j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah.</p> <p>k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window.</p>
--	--	---

m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.

Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui <http://www.pom.go.id> atau melalui *subsiste* <http://www.e-bpom.pom.go.id>

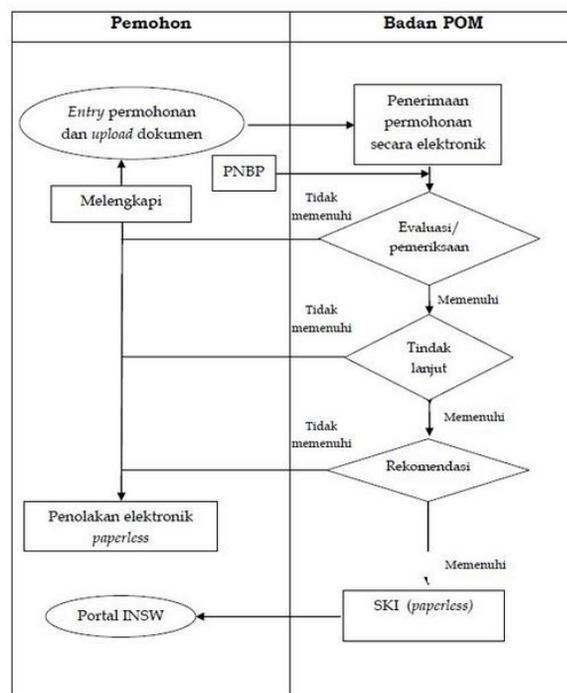


Manual



*untuk permohonan SKI Obat dan Bahan Obat, semua dilakukan melalui sistem e-bpom (tidak ada yang manual)

Permohonan Penerbitan SKI Obat dan Makanan, SKI Bahan Obat, Bahan Obat Tradisional, Bahan Suplemen Kesehatan, Bahan Kosmetik, dan Bahan Pangan melalui aplikasi e-bpom



3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib</p> <p>Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Permohonan Surat Keterangan Impor (SKI) : Maksimal 6 Jam</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM</p> <p>Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk</p> <p>Bahan baku : Rp 50.000 per item produk</p>

5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB</p> <p>Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 WIB</p> <p>Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>2. Email : bpom_jambi@pom.go.id</p> <p>3. Telp : 0741- 61894, 61031</p> <p>4. SMS/WA : 085158225761</p> <p>5. Complain Manager : 081371793920</p> <p>6. Kotak saran</p> <p>7. Complain Manager : 081371793920</p> <p>8. Kotak saran</p> <p>9. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p>
	PENGELOLAAN	

	PELAYANAN	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;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;e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Pelayanan ● Meja Pelayanan ● Ruang Tunggu ● Sistem Antrian Manual/ Otomatis ● Kotak saran ● Toilet ● Tempat Parkir ● Pojok Laktasi ● Area Bermain Anak ● Kantin ● oket Layanan Khusus Difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <p>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Surat Keterangan Impor dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Pelaksana Permohonan Rekomendasi Surat Keterangan Impor harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan.</p>

		<p>Petugas Pelaksana Layanan Surat Keterangan Impor harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Pelaksana layanan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Ketua Tim Pelaksana Surat Keterangan Impor yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan Surat Keterangan Impor.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Impor Pelaksana Pelayanan memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ol style="list-style-type: none">a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ol style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan.

		2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Impor dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Surat Keterangan Impor di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Impor dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran VIII

Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

H. LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission.b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada system Online Single Submission.c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring.f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.

2.	Sistem, Mekanis me Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor :</p> <p>a. Pendaftaran Akun Perusahaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password)2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission.3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:<ol style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;b. Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;c. Asli NIBd. daftar HS Code komoditi yang akan diekspor.4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.5. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa
----	--------------------------------------	--

		<p>kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).</p> <p>b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi.2. Pemohon Mengunggah<ol style="list-style-type: none">a. Untuk Sertifikat of Free Sale<ul style="list-style-type: none">• Surat Permohonan• Surat Izin Edar• Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN• Spesifikasi produk• Desain label produk (Lokal dan Ekspor) Faktur (invoice, packing list)b. Untuk Health Certificate<ul style="list-style-type: none">• Surat Permohonan• Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN• Spesifikasi produk• Hasil Pemeriksaan sarana
--	--	---

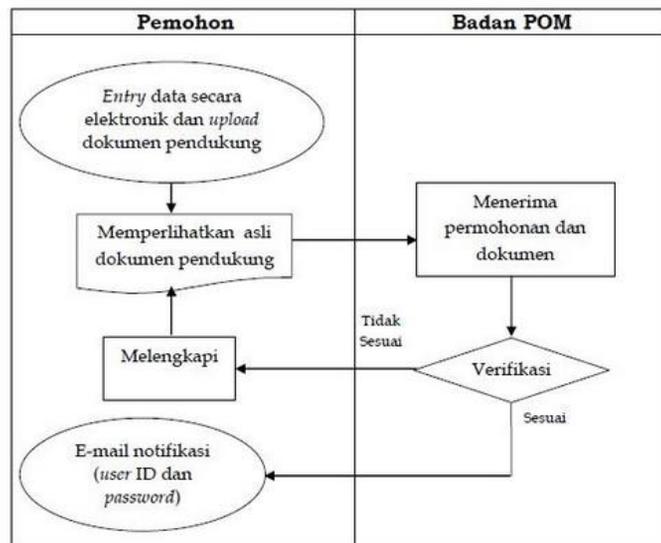
		<p>produksi oleh Balai POM di Jambi</p> <ul style="list-style-type: none">• Desain label produk (Lokal dan Ekspor) Faktur (invoice , packing list) <ol style="list-style-type: none">3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.5. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.6. Petugas Balai Besar POM Di Yogyakarta yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara
--	--	--

		<p>bukan pajak.</p> <ol style="list-style-type: none">7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor.8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data.9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.10. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembalib. Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik,
--	--	---

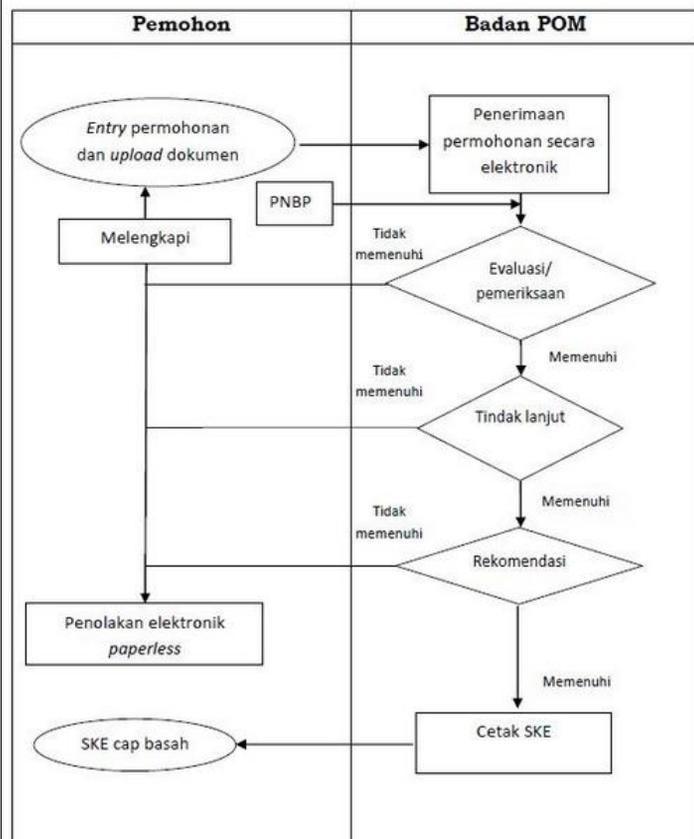
yang telah ditanda tangan elektronik oleh Kepala Balai Besar POM Di Yogyakarta.

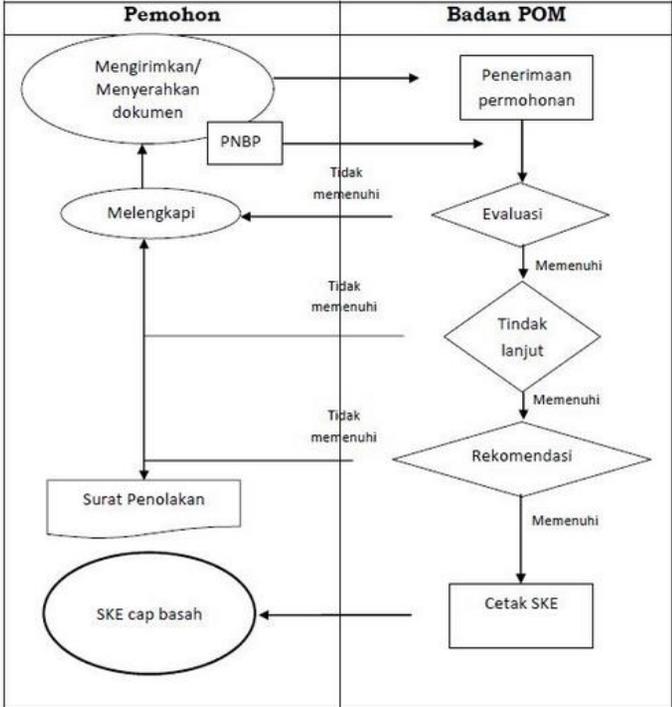
12. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.

Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui <http://www.pom.go.id> atau melalui *subsiste* <http://www.e-bpom.pom.go.id>



Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (CFS, COH, CPP, Surat Keterangan Sertifikat CPOTE/CPKB) melalui aplikasi e-bpom



		<p>Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (CFS, COH, CPP, Surat Keterangan Sertifikat CPOTB/CPKB) secara manual</p>  <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Mengirimkan/ Menyerahkan dokumen] --> B[Melengkapi] B --> A C[Surat Penolakan] --> B D[SKE cap basah] --> B end subgraph Badan_POM [Badan POM] E[Penerimaan permohonan] --> F{Evaluasi} F -- Memenuhi --> G{Tindak lanjut} G -- Memenuhi --> H{Rekomendasi} H -- Memenuhi --> I[Cetak SKE] end A --> E PNB[PNBP] --> E F -- Tidak memenuhi --> B G -- Tidak memenuhi --> B H -- Tidak memenuhi --> C I --> D </pre> <p>Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor COH, CFS, dan Surat Notifikasi Ekspor Kemasan Pangan (<i>Export Notification for Food Packaging</i>) melalui aplikasi <i>e-bpom</i></p>
	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Setiap Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Permohonan Surat Keterangan Impor (SKE) : Maksimal 2 Hari Kerja</p>
<p>4.</p>	<p>Biaya / Tarif</p>	<p>Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM Rp 50.000 per item produk</p>

5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Setiap Hari Kerja :</p> <p> Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 WIB Jumat: Pukul 08.00 sd 16.00 WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>2. Email : bpom_jambi@pom.go.id</p> <p>3. Telp : 0741- 61894, 61031</p> <p>4. SMS/WA : 085158225761</p> <p>5. Complain Manager : 081371793920</p> <p>6. Kotak saran</p> <p>7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p>
	PENGELOLAAN PELAYANAN	
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 Badan Pengawas Obat dan</p>

		<p>Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">● Ruang Pelayanan● Meja Pelayanan● Ruang Tunggu● Sistem Antrian Manual/ Otomatis● Kotak saran● Toilet● Tempat Parkir● Pojok Laktasi● Area Bermain Anak

		<ul style="list-style-type: none">● Kantin● Loker Layanan Khusus Difabel
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
4	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Surat Keterangan Ekspor dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana Permohonan Rekomendasi Surat Keterangan Ekspor harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan.

		<p>Petugas Pelaksana Layanan Surat Keterangan Ekspor harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Pelaksana layanan yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">c. Ketua Tim Pelaksana Surat Keterangan Ekspor yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan.d. Anggoa Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan Surat Keterangan Ekspor.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor Pelaksana Pelayanan memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <ul style="list-style-type: none">b. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :<ul style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan.

		2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari
2025 Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran IX

Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

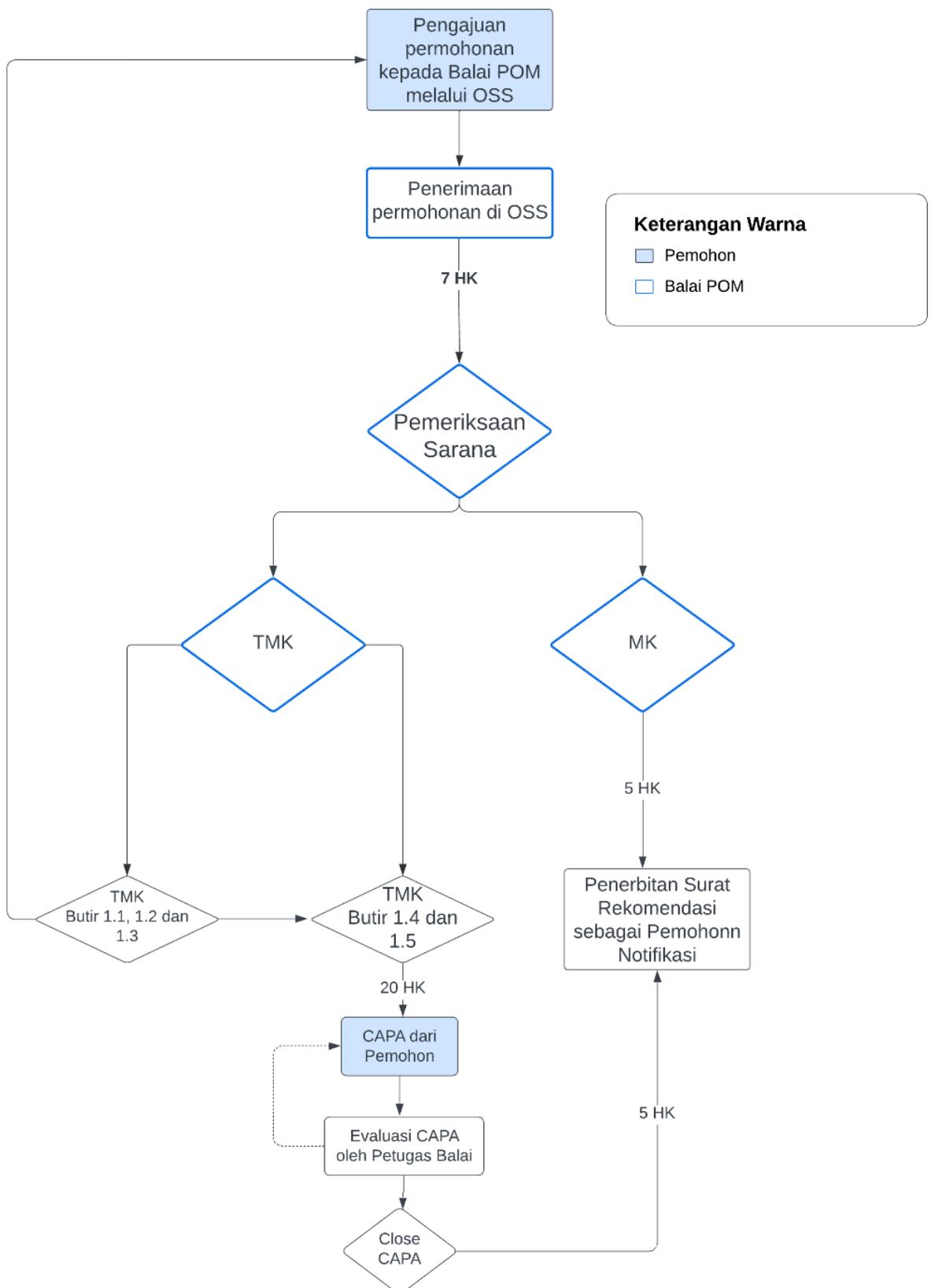
I. LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI
KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : <ol style="list-style-type: none">Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuaiPemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS.Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK <ol style="list-style-type: none">Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi KosmetikaProsedur tertulis dan catatan penanganan keluhanCatatan persediaan/kartu stok KosmetikaProsedur tertulis dan catatan penanganan

		<p>sampel pertinggal</p> <ul style="list-style-type: none">• Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika• Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika• Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan• dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP),• ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara• penanggung jawab teknis dan pimpinan• Perusahaan• Bukti bayar PNPB <p>3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan.</p> <p>4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan.</p> <p>5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA.</p> <p>6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed.</p> <p>7. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss rba pemohon.</p>
	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Setiap Hari Kerja :</p> <p>Senin - Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30 wib Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00 wib Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>Jangka waktu penerbitan rekomendasi pemohon</p>

notifikasi kosmetik :

- 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa
- 5 (lima) hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan.
- 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha



4.	Biaya / Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
	Produk Pelayan	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1. Setiap Hari Kerja :</p> <p> Senin – Kamis : Pukul 08.00 sd 16.30</p> <p> WIB Jumat : Pukul 08.00 sd 16.00</p> <p> WIB Layanan Tatap Muka Tanpa Jeda</p> <p>2.Email : bpom_jambi@pom.go.id</p> <p>3.Telp : 0741- 61894, 61031</p> <p>4.SMS/WA : 085158225761</p> <p>5.Complain Manager:081371793920</p> <p>6.Kotak saran</p> <p>7. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p>
	PENGELOLAAN PELAYANAN	
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 Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p>

		<p>g. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">● Ruang Pelayanan● Meja Pelayanan● Ruang Tunggu● Sistem Antrian Manual/ Otomatis● Kotak saran● Toilet● Tempat Parkir● Pojok Laktasi● Area Bermain Anak● Kantin● Loker Layanan Khusus Difabel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Denah Bangunan</p> <p>c. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p>

4	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan Permohonan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal melalui monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik, melalui hasil analisa Survey Kepuasan Pelaku Usaha secara langsung.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana Permohonan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan.
		Pelaksana layanan yaitu : a. Ketua Tim Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik yang bertanggung jawab mulai dari perencanaan, evaluasi sampai pelaporan. b. Anggota Tim, terdiri dari pelaksana yang kompeten dalam pelaksanaan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik

6.	Jaminan Pelayanan	<p>Dalam penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik Pelaksana Pelayanan memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permintaan Informasi dan Pengaduan Konsumen. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Jambi dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Jenis pelayanan;b. Waktu Penyelesaian;c. Biaya/ Tarif;d. Produk Layanan.
----	-------------------	---

		2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	Terhadap pelaksanaan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor di lingkungan Balai POM di Jambi, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Layanan Penerbitan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survey kepuasan pelaku usaha.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 03 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jambi,



Veramika Ginting,S.Si.,Apt,M.H

Lampiran X

Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Jambi

Nomor : HK.02.02.1B.01.25.0013

Tanggal : 03 Januari 2025

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAMBI

NOMOR : OT.03.01.1B.01.25.0013

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

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

Jambi , 03 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat
dan Makanan di Jambi



Veramika Ginting, S.Si, Apt. M.H