



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

Jl. As'Syafiiyah 133 Cilangkap Jakarta Timur 13870

Telp : (021) 84304046 / 48, Fax : (021) 84304047

Email : bpom_jakarta@pom.go.id ; Subsite : jakarta.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS

OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

NOMOR HK.02.02.7A.04.25.96

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA**
- Kesatu** : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta 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:
1. Pengujian Obat dan Makanan;
 2. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 4. Persetujuan Denah Bangunan Pedagang Besar Farmasi (PBF)
 5. Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap;
 6. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) dan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 7. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
 8. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB).
- Ketiga** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat pengawasan,
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 April 2025
Kepala Balai Besar Pengawas
Obat dan Makanan di Jakarta,



Sofiyani Chandrawati Anwar, S.Si., Apt., M.Si.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI JAKARTA

NOMOR HK.02.02.7A.04.25.96

TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR

PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JAKARTA

1. Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Pengujian dari pemohon layanan/ pihak ketiga: minimal menjelaskan identitas pengirim sampel, identitas sampel dan tujuan pengujian2. Sampel dan identitasnya3. Slip / bukti pembayaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengajuan permohonan: Surat permohonan pengujian disampaikan kepada Tim Penerima Sampel BBPOM Jakarta.2. Konfirmasi kemampuan uji: dilakukan oleh Tim Penerima Sampel kepada Ketua Tim Pengujian terkait kemampuan uji dan teknis pengujian untuk penentuan besaran biaya3. Pembayaran melalui Simponi (Sistem Informasi PNBP Online): Tim Penerima Sampel akan memberikan kode billing yang diperoleh dari Simponi untuk keperluan pembayaran oleh pihak ketiga4. Verifikasi pembayaran: bendahara penerima melakukan verifikasi terhadap bukti pembayaran <p>Prosedur no 1 sampai 4 dilakukan sambil melakukan input ke SIPT (Sistem Informasi Pelaporan Terpadu) yang dapat diakses melalui https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login</p> <ol style="list-style-type: none">5. Penyerahan sampel

		<p>6. Pelaksanaan pengujian</p> <p>7. Penerbitan Surat Pengantar (dari Kepala Balai Besar POM di Jakarta) dan Laporan Hasil Pengujian : dapat diunduh dari SIPT (proses pelaksanaan dapat dipantau melalui SIPT untuk mengetahui kapan Surat Pengantar dan Laporan Hasil Pengujian dapat diunduh)</p> <p>Diagram alur :</p> <pre> graph TD 1[1. Pengajuan Permohonan] --> 2[2. Konfirmasi Kemampuan Uji] 2 --> 3[3. Pembayaran Melalui Simponi] 3 --> 4[4. Verifikasi Pembayaran] 4 --> 5[5. Penyerahan Sampel] 5 --> 6[6. Pelaksanaan Pengujian
(2-24 hari kerja)] 6 --> 7[7. Penerbitan Surat Pengantar
(dari Kepala BBPOM di Jakarta)
dan Laporan Hasil Pengujian] </pre> <p>Surat permohonan pengujian disampaikan kepada Tim Penerima Sampel</p> <p>Dilakukan oleh Tim penerima sampel kepada Ketua Tim Pengujian terkait kemampuan uji dan teknis pengujian untuk penentuan besaran biaya</p> <p>Tim Penerima Sampel akan memberikan kode billing yang diperoleh dari Simponi untuk keperluan pembayaran oleh pihak ketiga</p> <p>Bendahara penerima melakukan verifikasi terhadap bukti pembayaran</p> <p>Keterangan: Simponi: sistem Informasi PNBP online ---: dilakukan sambil melakukan input ke SIPT (Sistem Informasi Pelaporan Terpadu) yang dapat diakses melalui https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login Proses administrasi (selain poin 6): 1 hari kerja, proses poin 3 tergantung pelanggan</p> <p>Dapat diunduh dari SIPT (proses pelaksanaan dapat dipantau melalui SIPT untuk mengetahui kapan surat pengantar dan laporan hasil pengujian dapat diunduh)</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu Penerimaan sampel</p> <p>Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB</p> <p>Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>*Sampel obat dan makanan pihak ketiga yang diterima setelah jam 12.00 WIB akan diproses di hari berikutnya.</p> <p>b. OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta)</p> <p>Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link</p>

		<p><u>https://oqjak.bbpomjakarta.id/</u> untuk layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>c. Waktu Pengujian</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sampel Napza: 3 HK2. Sampel Minuman Alkohol (uji etanol dan metanol): 3 HK3. Sampel mie/ tahu/ air tahu (uji formalin) : 3 HK4. Sampel AMDK (uji logam): 5 HK5. Sampel kosmetik sediaan krim (uji retinoate dan hidrokinon): 3 HK6. Sampel krim kosmetik (uji retinoat, hidrokinon dan Hg / Merkuri): 5 HK7. Sampel Obat Bahan Alam (identifikasi 1-3 Bahan Kimia Obat): 5 HK8. Sampel Obat Bahan Alam (identifikasi 4 Bahan Kimia Obat atau lebih dengan 1 metode): 10 HK9. Sampel Obat Bahan Alam (identifikasi 4 Bahan Kimia Obat atau lebih dengan 2 metode atau lebih): 15 HK
--	--	---

		<p>10. Sampel uji sterilitas: 25 HK</p> <p>11. Selain yang disebutkan di atas: 10 HK</p> <p>c. Waktu penerbitan/ penyerahan hasil uji: Laporan Hasil Pengujian dan Surat Pengantar dari Kepala BPOM di Jakarta dapat diunduh dari SIPT</p> <p>d. Pengaduan terkait Hasil Pengujian Sampel disampaikan paling lambat 5 HK setelah Laporan Hasil Pengujian diterima oleh pelanggan</p>
4	Biaya / Tarif	<p>Sesuai 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 Makanan dan 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> <p>Contoh perhitungan tarif untuk beberapa jenis sampel yang sering diterima oleh Balai Besar POM di Jakarta:</p>

No.	Jenis sampel	Parameter uji	Metode Uji	Biaya
1	Minuman beralkohol	Organoleptik PK Etanol dan metanol	Destilasi, GC	Rp 31.257 Rp 1.085.697 TOTAL Rp 1.116.954
2	Napza (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif)	Organoleptik Identifikasi Napza (senyawa unknown)	GCMS	Rp 31.257 Rp 2.685.703 TOTAL Rp 2.716.960
		Organoleptik Identifikasi Napza (senyawa diketahui, 1-3 senyawa)	HPLC	Rp 31.257 Rp 851.297 TOTAL Rp 882.554
3	Tahu / mie / air tahu	Organoleptik Uji Formalin	Destilasi, Spektrofotometri	Rp 31.257 Rp 963.875 TOTAL Rp 995.132
4	AMDK	Organoleptik Uji Logam (4 logam atau lebih)	ICPMS	Rp 31.257 Rp 2.217.219 TOTAL Rp 2.248.476
5	Krim (Kosmetik)	Organoleptik Hidrokinon dan Retinoat	HPLC	Rp 31.257 Rp 851.297 TOTAL Rp 1.330.000
		Organoleptik Hidrokinon dan Retinoat	HPLC	Rp 31.257 Rp 851.297
		Merkuri	Reaksi warna (Reinch Test), AAS	Rp 773.426 TOTAL Rp 1.655.980
6	Obat Bahan Alam	Organoleptik Identifikasi Bahan Kimia Obat (1-3 BKO)	Ekstraksi / SPE, KLT - Densitometri, HPLC (1 metode)	Rp 31.257 Rp 1.979.207 TOTAL Rp 2.010.464
		Organoleptik Identifikasi Bahan Kimia Obat (4 BKO atau lebih)	Ekstraksi / SPE, KLT - Densitometri, HPLC (1 metode)	Rp 31.257 Rp 2.029.207 TOTAL Rp 2.060.464
		Organoleptik Identifikasi Bahan Kimia Obat (4 BKO atau lebih)	Ekstraksi / SPE, KLT - Densitometri, HPLC (2 metode)	Rp 31.257 Rp 2.830.504 TOTAL Rp 2.861.761
7	Produk Steril	Organoleptik Uji Sterilitas		Rp 31.257 Rp 1.763.243 TOTAL Rp 1.794.500
5	Produk Pelayanan	Surat pengantar dan Laporan Hasil Pengujian		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <p>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. Website : lapor.go.id</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS</p> <p>2. Telepon : 021)84304046; (021) 84304048</p>		

		<p>3 Whatsapp : 082211267771</p> <p>4 Surat elektronik/ email : <u>ulpk_bbpmjkt@pom.go.id</u> <u>ulpk.bbpmjkt@gmail.com</u></p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan/saran yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon: 081114544534) Surat elektronik / email: sofiyani.anwar@pom.go.id
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas</p>
----	-------------	--

		<p>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);</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>i. Pedoman Sampling dan Pengujian Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan Tahun 2025.</p> <p>j. Ruang Lingkup Akreditasi Laboratorium Pengujian BBPOM di Jakarat LP-178-IDN</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket Penerimaan Sampel Pihak Ketiga</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi),</p>

		<p>antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;8) <i>Lift</i>;9) <i>E-kiosk</i>;10) <i>Banner</i>11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Untuk tim pelaksana di laboratorium: Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan di bidang pengujian obat dan makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pengujian sesuai jenjang masing-masing.• Untuk tim penerima sampel: Pejabat Fungsional yang memiliki pengetahuan

		tentang Standar Pelayanan Pengujian dan kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasaran langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan di loket (Tim Penerima Sampel) dan 1 (satu) tim pelaksana di laboratorium (penguji, penyelia dan Manajer Teknis)
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin setiap akhir triwulan, total 4 (empat) kali dalam satu tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		

1	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ email/ alamat/ akun media sosial, Pekerjaan/ profesi, Kartu Tanda Penduduk/ tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>b. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan, nama subyek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A["Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi"] -- Tidak Lengkap --> B["Verifikasi Permohonan"] B --> C["Proses Tindak Lanjut"] C --> D["Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan"] B -- Lengkap --> C </pre> <p>a. Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi secara langsung/tatap muka atau tidak langsung melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. WA : 082211267771 b. Telpon : (021) 84304046; /Fax (021) 84304048 c. E-mail : ulpk_bbppomjkt@pom.go.id ulpk.bbppomjkt@gmail.com d. Instagram : @bpom.jakarta e. X : @bpomjakarta f. Facebook : @bpom.jakarta g. Tiktok : @bpom.jakarta g. Kanal : lapor.go.id pengaduan SP4N-LAPOR! h. Kanal SIPPN : sippn.menpan.go.id

		<p>b. Permohonan diverifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jika data dalam persyaratan tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 HK. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan.2. Jika data dalam persyaratan lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti. <p>c. Proses tindak lanjut permohonan.</p> <p>d. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial4) OQ Jak (Online Queuing BBPOM di Jakarta) Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpmjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi :

		<p>Setiap hari jumat</p> <ul style="list-style-type: none">• Pelaksanaan Konsultasi : setiap hari selasa <p>4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online.</p> <p>5) LAILA 24 (Layanan Informasi dan Pengaduan Melalui WhatsApp 24 jam) layanan informasi dan pengaduan 24 Jam tanpa jeda waktu menggunakan chatbot <i>Artificial Intelligence</i> pada Aplikasi WhatsApp (082211267771)</p> <p>b. Jangka Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK;2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 HK; dan3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 HK.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Jawaban permintaan informasi; danb. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none">a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi<ol style="list-style-type: none">1 Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:<ol style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/

		<p>iOS</p> <p>2 Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3 Whatsapp 082211267771</p> <p>4 Surat : <u>ulpk_bbjomjkt@pom.go.id</u> elektronik/ <u>ulpk.bbjomjkt@gmail.com</u> email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon: 081114544534) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p>
----	-------------	---

		<p>f. 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);</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan informasi dan pengaduan masyarakat:</p> <p>1) Loket layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Kantor BBPOM di Jakarta</p>

		<p>2) Loket layanan informasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasi melalui media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;8) <i>Lift</i>;9) <i>E-kiosk</i>;10) <i>Banner</i>
--	--	---

		<p>11) Mesin fotokopi</p> <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan kemampuan komunikasi yang baik; kemampuan mengoperasikan komputer program <i>MS Office</i> internet, alat komunikasi dan media sosial.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</p> <p>b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terusmenerus.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

3. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sertifikasicdob.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan disampaikan ke Pusat melalui sistem sertifikasicdob.pom.go.id, pemeriksaan sebagian didelegasikan ke UPT b. Audit Sarana (<i>Onsite</i>) c. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi d. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Daftar Permintaan CAPA e. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ CAPA f. Penerbitan rekomendasi
<p>Diagram Alir:</p>		
3.	Jangka Waktu	<p>a. Jam Layanan:</p>

	<p>Pelayanan</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>4) OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta) Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan dilakukan 20 HK setelah surat delegasi diterima• Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: 2 kali 40 HK• Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 12 HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima• Rekomendasi/penolakan Sertifikat CDOB: 5 HK setelah hasil evaluasi
--	--

		terakhir
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS <p>2. Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3. Whatsapp 082211267771</p> <p>4. Surat elektronik : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id / ulpk.bbjomjkt@gmail.com</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon : 081114544534) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

	<p>Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik;</p> <p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan</p>
--	--

		<p>Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian;</p> <p>m. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2)</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi) , antara lain:</p> <p>1) Area Parkir Khusus</p> <p>2) Guiding Block</p> <p>3) Jalur Landai</p> <p>4) Pegangan rambat</p> <p>5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk</p> <p>6) Kursi Tunggu Prioritas</p> <p>7) Loket Khusus</p>

		<p>8) Toilet Khusus</p> <p>9) Area Bermain Anak</p> <p>10) Ruang Laktasi</p> <p>11) Alat Bantu Tunanetra</p> <p>12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat)</p> <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;8) Lift;9) E-kiosk;10) Banner11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih

	Keselamatan Pelayanan	<p>dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan</p> <p>c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>

4. Standar Pelayanan Persetujuan Denah Bangunan PBF

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Dokumen persetujuan denah PBF yang diajukan melalui Aplikasi Senayan (Persetujuan Denah Layout Bangunan PBF) dengan mengunggah dokumen kelengkapan yaitu Surat Permohonan, NIB, Izin PBF/ Sertifikat Distribusi, STRA Apoteker Penanggung Jawab, Denah Bangunan serta Peta Lokasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permohonan melalui Aplikasi Senayan (Persetujuan Denah Layout Bangunan PBF)</p> <p>b. Evaluasi kelengkapan</p> <p>c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai</p> <p>d. Penerbitan Surat Persetujuan Denah</p> <p>Diagram Alir:</p> <pre> graph TD A([Pengajuan permohonan]) -- "10 HK" --> B{Evaluasi Berkas} B -- "Berkas lengkap dan sesuai" --> C([Penerbitan Persetujuan Denah PBF]) B -- "Berkas tidak sesuai/ tidak lengkap" --> D([Perbaikan dokumen]) D -- "10 HK" --> E{Evaluasi Berkas} E -- "Berkas lengkap dan sesuai" --> C E -- "Berkas tidak sesuai/ tidak lengkap" --> D </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial.</p> <p>4) OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta) Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>b. Jangka waktu pelayanan 10 HK sejak dokumen diterima untuk evaluasi kelengkapan berkas dan 6 HK untuk penerbitan Surat Persetujuan Denah.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya

5.	Produk Pelayanan	Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1 Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS <p>2 Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3 Whatsapp 082211267771</p> <p>4 Surat : ulpk_bbjomjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbjomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui :</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon : 081114544534) Surat elektronik/ email : sofiyani.anwar@pom.go.id

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik;j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan

		<p>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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian;</p> <p>m. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor</p>

		<p>BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2)</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi) , antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;
--	--	---

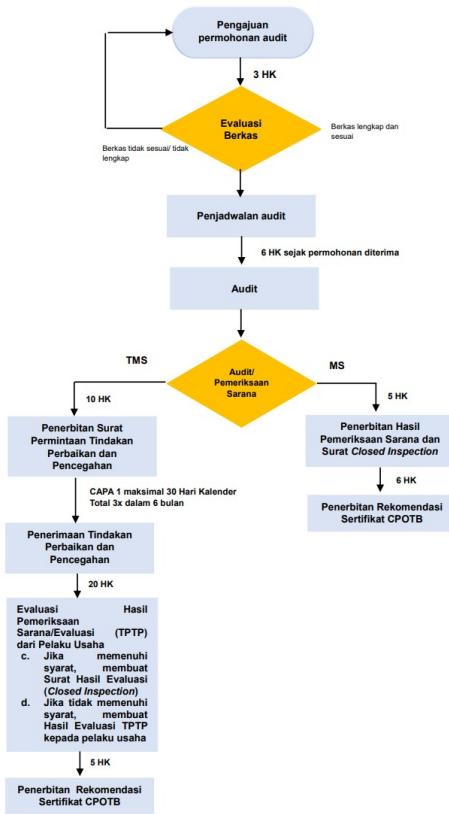
		<p>8) Lift;</p> <p>9) E-kiosk;</p> <p>10) Banner</p> <p>11) Mesin fotokopi</p> <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; danc. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam

		<p>satu tahun;</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatan</p> <p>c. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</p>
--	--	--

5. Standar Pelayanan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem oss, e-sertifikasi.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permohonan melalui E-Sertifikasi setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU</p> <p>b. Evaluasi kelengkapan</p> <p>c. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai</p> <p>d. Audit Sarana (<i>Online/ Onsite</i>)</p> <p>e. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Rekomendasi</p> <p>f. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP)</p> <p>g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP</p> <p>h. Penerbitan surat (closed inspection) dan rekomendasi</p>

Diagram Alir:



3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan :</p> <p>1) Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis : 08.00-16.30 WIB Jumat : 08.00-16.00 WIB</p> <p>2) Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>3) Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media social</p> <p>4) OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta) Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan dilakukan 6 HK setelah permohonan diterima• Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: TPTP pertama maksimal 30 hari kalender dan Maksimal 3 kali
----	------------------------	--

		<p>dalam 6 bulan</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 20 HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima• Rekomendasi/penolakan Sertifikat CPOTB: 6 HK sejak pemeriksaan dinyatakan memenuhi ketentuan/Closed Inspection
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat CPOTB Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1 Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android / iOS <p>2 Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3 Whatsapp 082211267771</p> <p>4 Surat : ulpk_bbpomjkt@pom.go.id elektronik ulpk.bbpomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang

		<p>pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1</p> <p>3) Telepon: 08111454453</p> <p>4) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No.HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis CPOTB;d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;f. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;h. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;

		<p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>l. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;</p> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.06.21.233 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).</p>
2.	Sarana dan	a. Parkir dan Ruang Tunggu;

Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <ol style="list-style-type: none">1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 33) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2) <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi), antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;
-----------------------------------	--

		<p>6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) Lift; 9) E-kiosk; 10) Banner 11) Mesin fotokopi</p> <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; danc. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatanc. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

6. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) golongan A/ golongan B

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) golongan A/ golongan B <ul style="list-style-type: none">a. Permohonan melalui OSS setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKUb. Evaluasi kelengkapanc. Penerimaan berkas lengkap dan sesuaid. Audit Sarana (<i>Online/ Onsite</i>)e. Tidak diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan Surat Analisis Pemeriksaanf. Diperlukan perbaikan dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP)g. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTPh. Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan Surat Analisis Pemeriksaan

		<p>Diagram Alir:</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial OQ Jak (Online Queuing BBPOM di Jakarta) Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak

		<p>yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan dilakukan 20 HK setelah permohonan diterima• Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: TPTP pertama maksimal 20 hari kalender dan Maksimal 3 kali (time to respon 20 HK)• Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 20 HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima• Rekomendasi/penolakan Sertifikat SPA CPKB/ Sertifikat CPKB: 20 HK sejak pemeriksaan dinyatakan memenuhi ketentuan/Closed Inspection
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) golongan A/

		golongan B dan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp : 082211267771</p> <p>4) Surat elektronik : ulpk_bbppomjkt@pom.go.id ulpk.bbppomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon: 081114544534) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

	<p>tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>g. Peraturan Kepala Badan POM RI Nomor KH.03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetik;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>j. 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</p>
--	--

	<p>Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetik Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetik yang memiliki Sertifikat Produksi Kosmetik Golongan B;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p>
--	--

		<ul style="list-style-type: none">o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;p. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik;r. Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.00.05.4.3870 Tahun 2003 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;s. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;t. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.06.21.233 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Publik Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Parkir dan Ruang Tunggu;b. Loket layanan sertifikasi;<ul style="list-style-type: none">1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 33) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat

		<p>media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2)</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi) , antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;8) <i>Lift</i>;9) <i>E-kiosk</i>;10) <i>Banner</i>11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan

		Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; danc. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatanc. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja

		pelayanan
--	--	-----------

7. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Permohonan melalui OSS (Online Single Submission)b. Evaluasi kelengkapanc. Penerimaan berkas lengkap dan sesuaid. Audit Sarana (Online/ Onsite)e. Kriteria penerbitan Lampiran PB UMKU:<ul style="list-style-type: none">➤ Perizinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dan PJT tidak sesuai dilakukan penolakan➤ Perizinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dan PJT sesuai (tidak diperlukan perbaikan) dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKU➤ Jika terdapat kekurangan diluar Perijinan (Kesesuaian NIB, Alamat dan KBLI) dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP) dan tetap dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKUf. Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTPg. Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>)

		<p>Diagram Alir:</p> <pre> graph TD A([Pengajuan permohonan audit]) --> B{Evaluasi Berkas} B -- "Berkas lengkap dan sesuai" --> C[Penjadwalan audit] C -- "7 HK sejak berkas diterima" --> D[Audit] D --> E{Audit/ Pemeriksaan Sarana} E -- "Legalitas NIB dan lokasi tidak sesuai" --> B E -- "Legalitas NIB dan lokasi sesuai" --> F[Penerbitan Rekomendasi sebagai Penetifikasi Kosmetika dan Penerbitan Surat Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan] F --> G[Penerimaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan] G -- "10 HK" --> H[Evaluasi Pemeriksaan Sarana/ (TPTP) dari Pelaku Usaha] H -- "a. Jika memenuhi syarat, membuat Surat Hasil Evaluasi (Closed Inspection) dengan timeline 5HK" --> I H -- "b. Jika tidak memenuhi syarat, membuat Hasil Evaluasi TPTP kepada pelaku usaha" --> J </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB 3. Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial

		<p>4) OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta)</p> <p>Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa <p>4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online.</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan dilakukan 7 HK setelah permohonan diterima• Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: Maksimal 5 kali dalam 3 bulan• Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 5 HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima• Rekomendasi/penolakan Rekomendasi sebagai Penotifikasi Kosmetika: 5 HK
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Penotifikasi Kosmetik
6.	Penanganan Pengaduan,	a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada

	Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Website : lapor.go.idb. sms : 1708;c. Aplikasi : SP4N LAPOR! Android/ iOS <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp 082211267771</p> <p>4) Surat : <u>ulpk_bbjomjkt@pom.go.id</u> elektronik ulpk.bbjomjkt@gmail.com / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 13) Telepon : 081114544534) Surat elektronik/ email: sofiyani.anwar@pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		<ul style="list-style-type: none">c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolan Pengaduan Pelayanan Publik;d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetik;h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;i. 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);j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang
--	--	---

		<p>Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik;</p> <p>l. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik;</p> <p>n. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <p>1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 3</p> <p>3) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat</p>

		<p>media sosial Balai Besar POM di Jakarta</p> <p>4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2)</p> <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi) , antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;6) Alat pemadam api ringan (APAR);7) Charging box;8) <i>Lift</i>;9) <i>E-kiosk</i>;10) <i>Banner</i>11) Mesin fotokopi <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan

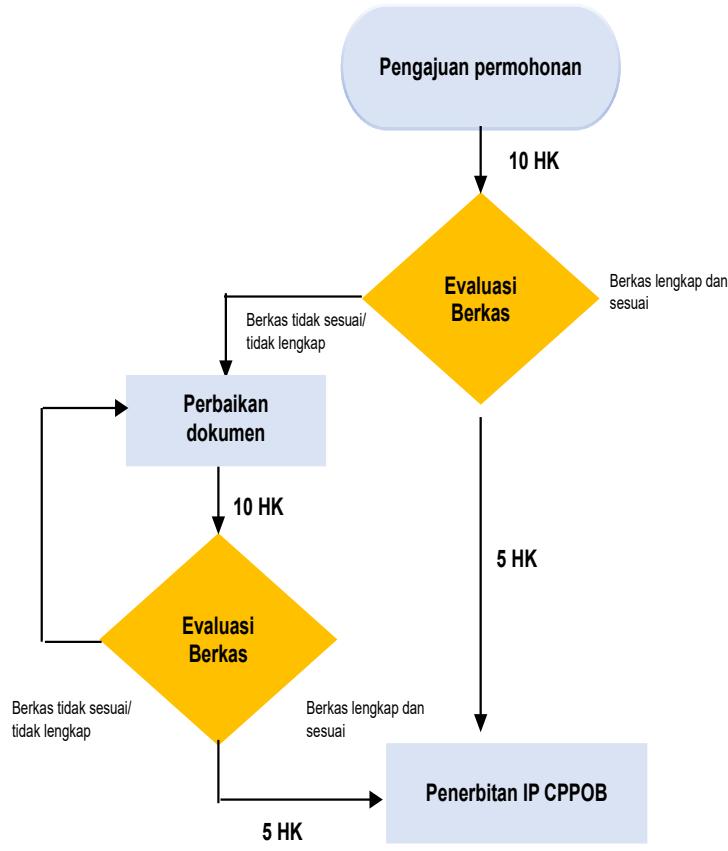
		Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; danc. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatanc. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja

		pelayanan
--	--	-----------

8. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan mengikuti sistem OSS, e-sertifikasi.pom.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Permohonan melalui E-Sertifikasi setelah mempunyai NIB dan memilih PBUMKU</p> <p>b. Untuk sarana produksi pangan skala mikro kecil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluasi kelengkapan ➤ Penerimaan berkas lengkap dan evaluasi berkas dan sesuai ➤ Penerbitan Ijin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Kepala Balai Besar POM di Jakarta

Diagram Alir:



		<p>c. Untuk sarana produksi pangan skala menengah:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Evaluasi kelengkapan berkas➤ Audit sarana secara <i>online/onsite</i>➤ Evaluasi dokumen➤ Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPTP)➤ Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP➤ Evaluasi TPTP dan sesuai➤ Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan Izin Penerapan CPPOB➤ Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan <p>d. Untuk sarana produksi pangan skala besar:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Evaluasi kelengkapan berkas➤ Audit sarana secara online/onsite➤ Evaluasi dokumen➤ Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPTP)➤ Pemenuhan tindakan perbaikan temuan audit/ TPTP➤ Evaluasi TPTP dan sesuai➤ Penerbitan surat (<i>closed inspection</i>) dan Izin Penerapan CPPOB➤ Penerbitan Izin Penerapan CPPOB dikeluarkan oleh Kepala Badan
--	--	---

		<p>Diagram Alir:</p> <pre> graph TD A[Pengajuan permohonan audit] --> B{Evaluasi Berkas} B -- "Berkas tidak sesuai/ tidak lengkap" --> A B -- "Berkas lengkap dan sesuai" --> C[Penjadwalan audit] C --> D[Audit] D --> E{Audit/ Pemeriksaan Sarana} E -- TMS --> F[Penerbitan Surat Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan] E -- MS --> G[Penerbitan Hasil Pemeriksaan Sarana dan Surat Closed Inspection] F --> H[Penerimaan Tindakan Perbaikan dan Pencegah] G --> I[Evaluasi Pemeriksaan Sarana/Evaluasi (TPTP) dari Pelaku Usaha] H --> I I --> J[Penerbitan Rekomendasi IP CPPOB] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jam Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Jakarta Senin- Kamis: 08.00-16.30 WIB Jumat: 08.00-16.00 WIB 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Selasa: 08.00 – 15.00 WIB 3. Kerling Jakarta Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada

		<p>media sosial</p> <p>4) OQ Jak (<i>Online Queuing</i> BBPOM di Jakarta)</p> <p>Sistem pendaftaran antrian <i>online</i> OQ Jak yang dapat diakses melalui link https://oqjak.bbpomjakarta.id/ untuk layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Tatap muka di kantor BBPOM Jakarta;2. Layanan Tatap muka di Mall Pelayanan Publik setiap hari selasa;3. Layanan Konsultasi sertifikasi online (<i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting None Sisi Volume 2)<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan jadwal konsultasi: Setiap hari jumat• Pelaksanaan Konsultasi: setiap hari selasa4. Layanan pengujian sampel pihak ketiga online. <p>b. Jangka waktu pelayanan</p> <p>Untuk sarana produksi skala mikro kecil:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluasi berkas permohonan: 10 HK• Rekomendasi penerbitan IP CPP0B: 5 HK <p>Untuk sarana produksi skala menengah dan besar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan dilakukan 20 HK setelah permohonan diterima• Perbaikan terhadap daftar permintaan CAPA: TPTP pertama maksimal 30 hari kalender dan Maksimal 3 kali dalam 6 bulan• Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan: 10 HK setelah Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi/penolakan IP CPPOB: 5 HK
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Izin penerapan CPPOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan secara langsung kepada BBPOM di Jakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi</p> <p>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>a. Website : lapor.go.id</p> <p>b. sms : 1708;</p> <p>c. Aplikasi Android/ iOS : SP4N LAPOR!</p> <p>2) Telepon : 021) 84304046; (021) 84304048</p> <p>3) Whatsapp : 082211267771</p> <p>4) Surat : <u>ulpk_bbjomjkt@pom.go.id</u> elektronik <u>ulpk.bbjomjkt@gmail.com</u> / email</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Jakarta melalui:</p> <p>1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Jakarta</p> <p>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik BBPOM di Jakarta Lantai 1</p> <p>3) Telepon: 08111454453</p> <p>4) Surat elektronik/ email: <u>sofiyani.anwar@pom.go.id</u></p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		<ul style="list-style-type: none">b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolan Pengaduan Pelayanan Publik;d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2014 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;j. 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
--	--	--

		<p>13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>n. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM;</p> <p>o. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.02.1.2.01.22.63 Tanggal 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan.</p>
2.	Sarana dan	a. Parkir dan Ruang Tunggu;

Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>b. Loket layanan sertifikasi;</p> <ol style="list-style-type: none">1) Loket layanan sertifikasi di Kantor BBPOM di Jakarta2) Loket layanan sertifikasi di Mall Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta lantai 33) Kerling Jakarta (Kegiatan Sertifikasi dan Layanan Informasi Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublish lewat media sosial Balai Besar POM di Jakarta4) <i>Teleconsulting</i> melalui Zoom Meeting (None Sisi Volume 2) <p>c. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, Layanan Konsumen Disabilitas bersama BBPOM Jakarta (Laksa Betawi) , antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Area Parkir Khusus2) Guiding Block3) Jalur Landai4) Pegangan rambat5) Kursi Roda, Tongkat, Kruk6) Kursi Tunggu Prioritas7) Loket Khusus8) Toilet Khusus9) Area Bermain Anak10) Ruang Laktasi11) Alat Bantu Tunanetra12) Alat Bantu Tunarungu (Petugas Bahasa Isyarat) <p>d. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ruang laktasi/nursery;2) Ruang ibadah;3) Arena bermain anak;4) Kantin;5) Sistem antrian online;
--------------------------------	---

		<p>6) Alat pemadam api ringan (APAR); 7) Charging box; 8) Lift; 9) E-kiosk; 10) Banner 11) Mesin fotokopi</p> <p>e. Sarana <i>Front Office</i></p>
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Supervisi atasan langsungb. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; danc. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; danb. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; danc. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;b. Pelaksanaan survei kepuasan pelaku usaha untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan setiap kegiatanc. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--