



BADAN POM



STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2025



Balai Besar POM di Mataram

Jl. Caturwarga No. Mataram, Nusa Tenggara Barat

- 08787-1500533
(Informasi dan pengaduan terkait produk)
- 08786-4374887
(Informasi pengujian)
- 08770-3339992
(Pengaduan terkait gratifikasi)

serlik_mtr@yahoo.com
bpom_mtrm@yahoo.com

www.pom.go.id
www.bbpmmataram.id

087871500533

www.mataram.pom.go.id

bpom.mataram

bpom.mataram

bpommataram

Balai Besar POM di Mataram



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR: OT.02.01.14A.07.25.96 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, obyektif, efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sebagaimana diamanatkan pada 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,
 - b. bahwa penyusunan standar pelayanan juga dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik dan menyesuaikan dengan regulasi terkini di bidang standar pelayanan,
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Mataram tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6616);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
 8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Peraturan Menteri Keuangan No. 73 tahun 2024 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersifat Volatil;
 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 14. 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.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sebagaimana

tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
 - b. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisioanl yang Baik secara Bertahap;
 - c. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A dan B;
 - d. Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
 - e. Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
 - f. Standar Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga/Swasta;
 - g. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu merupakan acuan bagi masyarakat dan petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram Nomor OT.02.01.14A.08.24.173, tanggal 08 Juli 2024 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada Tanggal 08 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA POM DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.14A.07.25.96 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
MATARAM

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM**

A. LATAR BELAKANG

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Mataram sebagai badan publik memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan obat dan makanan. Sebagai wujud implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BBPOM di Mataram berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan serta menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha akan kemudahan, percepatan, dan kepastian dalam berusaha di sektor obat dan makanan, serta menjawab tantangan perkembangan teknologi dan dinamika regulasi, BBPOM di Mataram perlu menyusun dan mereviu Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman teknis pelaksanaan layanan. Penyusunan ini merujuk pada sejumlah regulasi, antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan BPOM; serta Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan.

Penyempurnaan standar pelayanan juga mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak, termasuk tokoh masyarakat, pelaku usaha, akademisi, LSM, dan pengguna layanan melalui forum komunikasi publik, pengaduan masyarakat, serta hasil survei kepuasan masyarakat. Dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan tersebut, diharapkan Standar Pelayanan Publik yang disusun dapat

lebih responsif, adaptif, dan menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini menjadi bagian penting dari upaya BBPOM di Mataram dalam mewujudkan pelayanan prima, mendukung iklim investasi di sektor obat dan makanan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah.

B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN

1. Tujuan.

Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram disusun dengan tujuan:

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan public di BBPOM di Mataram, dan
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

Sasaran Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarkat,
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan public di BBPOM di Mataram sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya, dan
- c. BBPOM di Mataram mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram meliputi 2 (dua) komponen, yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan Ruang Lingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam) komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponen.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan:
 1. Persyaratan,
 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur,
 3. Jangka Waktu Pelayanan,
 4. Biaya/Tarif,
 5. Produk Pelayanan, dan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
- Pengelolaan Pelayanan:
 1. Dasar Hukum,
 2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas,
 3. Kompetensi Pelaksana,
 4. Pengawasan Internal,
 5. Jumlah Pelaksana,
 6. Jaminan Pelayanan,
 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, dan
 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tetng Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 66170);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;

10. 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);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan makanan;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 3 tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan tata Kerja Unit Pelaksana teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39).

E. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. NIB RBA;2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP;3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.go.id4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat;5. Khusus untuk pengajuan sertifikat baru diharuskan menyertakan:<ol style="list-style-type: none">a. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF/Izin PBF Cabang,b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA), danc. Dokumen pendukung meliputi:<ul style="list-style-type: none">- Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat,- Daftar kategori produk yang didistribusikan,- Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat,- Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan, dan- Kebijakan mutu dan daftar SOP.6. Khusus untuk perpanjangan sertifikat diharuskan menyertakan:<ol style="list-style-type: none">a. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku sertifikat CDOB berakhir.b. Dokumen inspeksi diri,c. Riwayat Tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonana pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.pom.go.id . Alur setelah mendapatkan akun:

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, BBPOM di Mataram menerima surat dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi https://srikandi.arsip.go.id/ 3. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 14 (empat belas) hari) dan menginput hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi; 4. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB; 5. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat <i>Corection Action Preventive Action</i> (CAPA); 6. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 30 (tiga puluh) hari kerja; 7. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi CAPA 14 (empat belas) hari kerja; 8. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB. <p>Diagram Alir:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD START([START]) --> A[Pengajuan sertifikasi CDOB] A --> B[Input Data & Upload Dokumen ke subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id.] B --> C[Evaluasi dokumen] C --> D[Pemeriksaan Sarana] D --> E[Hasil pemeriksaan tidaksesuai] D --> F[Hasil pemeriksaan sesuai] E --> G[Membuat Corection Action Preventive Action (CAPA)] G --> H[PBF menyampaikan CAPA CAPA maksimal 2 (dua) kali, penyelesaian CAPA 30 hari kerja] H --> I[Evaluasi CAPA 14 (empat belas) hari kerja] I --> J[Hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB.] F --> K[Direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB] J --> L[Hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB.] K --> L </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	49 (empat puluh sembilan) Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 7.000.000,- (sesuai PP 32 Tahun 2017 tentang PNBP di Lingkungan BPOM)
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan: a. Pemenuhan persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik, b. Permintaan CAPA.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui: Datang langsung ke: 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga, Kota Mataram;

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7, Kota Mataram.</p> <p>Atau melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N lapor; 2. Telepon: 0370 – 621926; 3. Fax: 0370 – 628033; 4. Email: bpom_mataram@pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533; 6. Kotak Saran; 7. Subsite: mataram.pom.go.id; 8. Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: bpom.mataram - Instagram: bpom.mataram - Twitter: bpommataram - Youtube: Balai Besar POM di Mataram <p>Laporkan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap dan penerimaan gratifikasi oleh petugas ke: 087703339992</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; 5. 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; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan

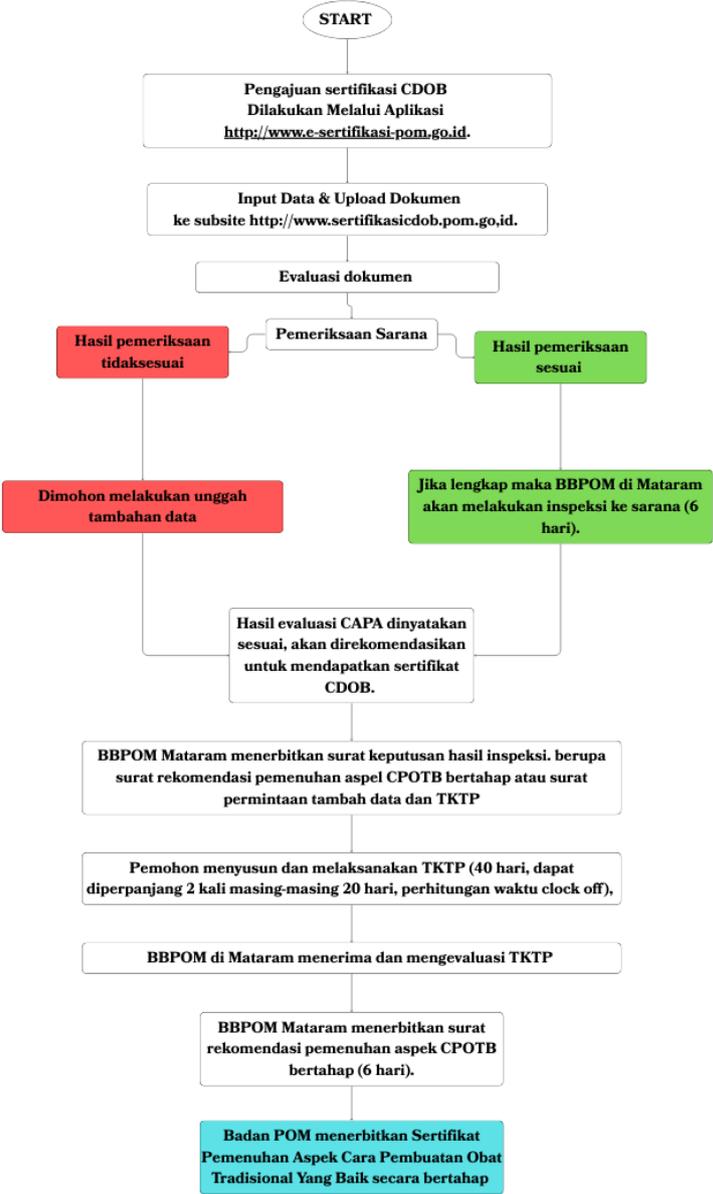
No.	Komponen	Uraian
		<p>Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja, Komputer dan akses internet, Komputer dilengkapi printer dan Foto Copy, Sistem layanan antrian elektronik, Televisi, bahan bacaan, Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan, Tempat bermain anak, Wastafel cuci tangan dan Hand Sanitizer, Ruang laktasi, Toilet, Musholla, Kotak P3K, Kantin, Aneka snack dan minuman gratis, Charger corner, Jalur khusus difabel, Kursi roda dan tongkat penyangga, Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarna yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan minimal S1, Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan Memiliki Kompetensi Evaluasi Dokumen Presyaratan Izin Penerapan CPPOB
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi atasan langsung; Dilakukan sisotempengendalian internal dann pengawasan oleh inspektorat dan Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

No.	Komponen	Uraian
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit inrenal dan eksternal (Kemepan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali,</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali; - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> serta pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT, 2. NIB RBA; 3. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; 4. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.go.id 5. Surat permohonan, 6. Khusus untuk pengajuan sertifikat baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen, 7. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap; dan - Berita acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil inspeksi diri terakhir.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB Secara Bertahap Dilakukan Melalui Aplikasi http://www.e-sertifikasi-pom.go.id.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung, 2. BBPOM di Mataram menerima permohonan dan melakukan evaluasi, 3. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka BBPOM di Mataram akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari). 4. BBPOM di Mataram menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data/ tindakan

No.	Komponen	Uraian
		<p>korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari),</p> <p>5. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>),</p> <p>6. BBPOM di Mataram menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari),</p> <p>7. BBPOM di Mataram menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari).</p> <p>8. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara bertahap (7 hari).</p> <p>Diagram Alir :</p>

No.	Komponen	Uraian
		
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	55 hari dengan mekanisme <i>clock on-clock off</i>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: <ul style="list-style-type: none"> a. Rekomendasi pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap, b. Penolakan.
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:

No.	Komponen	Uraian
		<p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram 2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero) <p>Atau Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370-621916; 3. Fax: 0370-6280333; 4. Email: bpom-mataram.pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533 6. Kotak saran; 7. subsite: mataram.pom.go.id; dan 8. Media sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (bpom.mataram), - Instagram (bpom.mataram), - Twitter (bpommataram), - Youtube (Balai Besar POM di Mataram). <p>Laporan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap & penerimaan gratifikasi oleh petugas ke 08770339992</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan

No.	Komponen	Uraian
		<p>Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BPOM di Mataram:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet, d. Komputer dilengkapi printer dan <i>fotocopy</i>, e. Sistem layanan antrian elektronik, f. Televisi, bahan bacaan, g. Pojok Informasi Obat dan Makanan, h. Temoat bermain anak, i. Wastafel cuci tangan & <i>Hand Sanitizer</i>, j. Ruang Laktasi k. Toilet, l. Musholla, m. Kotak P3K, n. Kantin, o. Aneka snack dan minuman gratis, p. <i>Charger Corner</i>, q. Jalur Khusus Difabel, r. Kursi roda dan tongkat penyangga, s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, dan t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan. <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarana yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1, 2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/<i>Public Speaking</i>, dan 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung, 2. Dilakukan Sistem Pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat, dan

No.	Komponen	Uraian
		3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali, 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali, - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> serta Kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik secara Bertahap Golongan A dan B

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB RBA; 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; 3. Persetujuan denah; 4. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B; 5. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 6. Dokumen sistem mutu: <ul style="list-style-type: none"> - Sistem manajemen mutu; - Personalia; - Bangunan dan Fasilitas; - Peralatan; - Sanitasi dan Higiene; - Produksi; - Pengawasan mutu; - Dokumentasi; - Penyimpanan; - Penanganan keluhan dan penarikan produk.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B yang dilakukan pada aplikasi : http://www.oss.go.id.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung; 2. BBPOM di Mataram menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen maksimal 3 (tiga) hari; 3. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data; 4. Pemohon melakukan pembayaran terhadap Surat Perintah Bayar (SPB) terhadap dokumen yang telah lengkap diverifikasi (7 hari); 5. BBPOM di Mataram akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari kerja dengan mekanisme <i>time to respond</i>; 6. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka

No.	Komponen	Uraian
		<p>BBPOM di Mataram menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon;</p> <p>7. Pemohon menyampaikan tambahan data paling banyak 3 kali (20 hari);</p> <p>8. BBPOM di Mataram menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem;</p> <p>9. BPOM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A atau Golongan B.</p> <p>Diagram alir</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) Hari

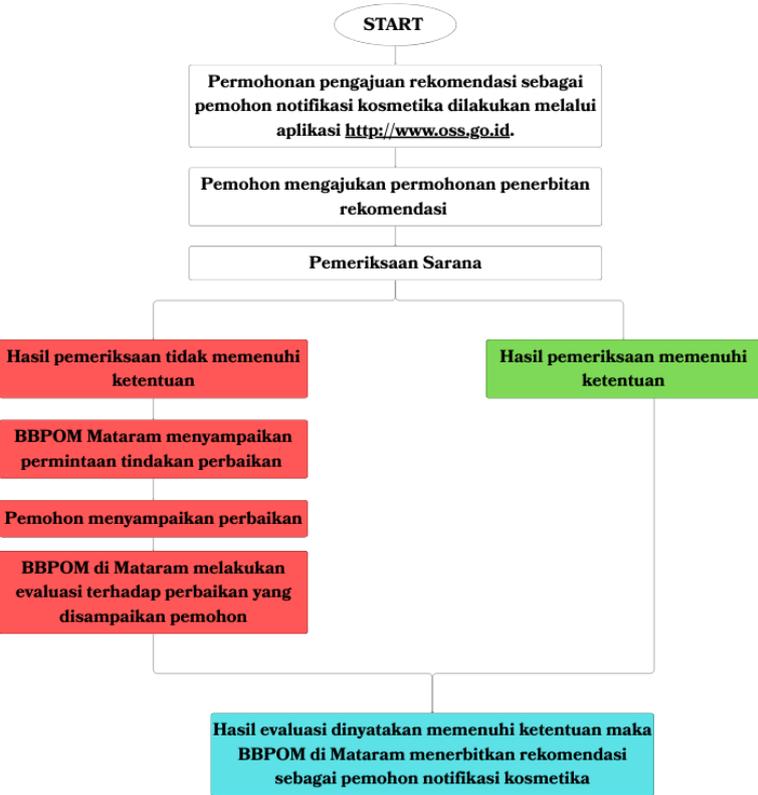
No.	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan/atau evaluasi CAPA
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:</p> <p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga, Kota Mataram; 2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7, Kota Mataram. <p>Atau melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370 – 621926; 3. Fax: 0370 – 628033; 4. Email: bpom_mataram@pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533; 6. Kotak Saran; 7. Subsite: mataram.pom.go.id; 8. Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: bpom.mataram - Instagram: bpom.mataram - Twitter: bpommataram - Youtube: Balai Besar POM di Mataram <p>Laporkan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap dan penerimaan gratifikasi oleh petugas ke: 087703339992</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

No.	Komponen	Uraian
		<p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan kosmetika yang Baik;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja, c. Komputer dan akses internet, d. Komputer dilengkapi printer dan Foto Copy, e. Sistem layanan antrian elektronik, f. Televisi, bahan bacaan, g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan, h. Tempat bermain anak, i. Wastafel cuci tangan dan Hand Sanitizer, j. Ruang laktasi, k. Toilet, l. Musholla, m. Kotak P3K, n. Kantin, o. Aneka snack dan minuman gratis, p. Charger corner, q. Jalur khusus difabel, r. Kursi roda dan tongkat penyangga, s. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarna yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1, 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan, 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Denah Bangunan, 4. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat, dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Penerbitan kSertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Kemepan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali, 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali; - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> serta pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

4. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB RBA; 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; 3. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terk=libat dalam tindak pidana di bidang kosmetika, 4. Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, Ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan), 5. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika, - Catatan persediaan/ kartu stok kosmetika, - Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika, - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal,
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala BBPOM di Mataram, 2. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai permohonan notifikasi kosmetika, 3. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari,

No.	Komponen	Uraian
		<p>4. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, BBPOM Mataram menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari,</p> <p>5. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari,</p> <p>6. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon,</p> <p>7. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.</p> <p>Diagram alir :</p>  <pre> graph TD START([START]) --> A[Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi http://www.oss.go.id.] A --> B[Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi] B --> C[Pemeriksaan Sarana] C --> D[Hasil pemeriksaan tidak memenuhi ketentuan] C --> E[Hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan] D --> F[BBPOM Mataram menyampaikan permintaan tindakan perbaikan] F --> G[Pemohon menyampaikan perbaikan] G --> H[BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon] E --> I[Hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika] H --> I </pre>
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	12 (dua belas) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan	Pengguna Layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:

No.	Komponen	Uraian
	Masukan/ Apresiasi	<p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram 2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero) <p>Atau Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370-621916; 3. Fax: 0370-6280333; 4. Email: bpom-mataram.pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533 6. Kotak saran; 7. subsite: mataram.pom.go.id; dan 8. Media sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (bpom.mataram), - Instagram (bpom.mataram), - Twitter (bpommataram), - Youtube (Balai Besar POM di Mataram). <p>Laporan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap & penerimaan gratifikasi oleh petugas ke 08770339992</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan

No.	Komponen	Uraian
		<p>Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet, d. Komputer dilengkapi printer dan <i>fotocopy</i>, e. Sistem layanan antrian elektronik, f. Televisi, bahan bacaan, g. Pojok Informasi Obat dan Makanan, h. Temoat bermain anak, i. Wastafel cuci tangan & <i>Hand Sanitizer</i>, j. Ruang Laktasi k. Toilet, l. Musholla, m. Kotak P3K, n. Kantin, o. Aneka snack dan minuman gratis, p. <i>Charger Corner</i>, q. Jalur Khusus Difabel, r. Kursi roda dan tongkat penyangga, s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, dan t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan. <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarana yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1, 2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>, dan 3. Mampu mengoperasikan komputer.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung, 2. Dilakukan Sistem Pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat, dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali, 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali, - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> serta Kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

5. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB RBA; 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; 3. Peta lokasi sarana produksi, 4. Denah bangunan (layout) sarana produksi, 5. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi, 6. Deskripsi Pangan Olahan, 7. Alur proses produksi beserta penjelasannya, 8. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standarr penerapan CPPOB, 9. Hasil <i>self assessment</i>.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan rekomendasi izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id.</p> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan, 2. BPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah, 3. BPOM di Mataram menerbitkan izin CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari) 4. BPOM di Mataram meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari) 5. BPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka BPOM di Mataram menerbitkan izin (20 hari). <p>Diagram alir :</p>

No.	Komponen	Uraian
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD START([START]) --> A[Permohonan pengajuan rekomendasi izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id] A --> B[Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan] B --> C[BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan] C --> D{ } D --> E[BBPOM di Mataram meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap] D --> F[BBPOM di Mataram menerbitkan izin CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai] E --> G[BBPOM Mataram menyampaikan permintaan tindakan perbaikan] G --> H[Pemohon menyampaikan perbaikan] H --> I[BBPOM Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika lengkap dan sesuai maka BBPOM di Mataram menerbitkan izin] F --> I </pre> </div> <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan, 2. BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah, 3. BBPOM di Mataram menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari), 4. BBPOM di Mataram meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari), 5. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan, BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar pemeriksaan sarana, 6. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka BBPOM di Mataram menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari)

No.	Komponen	Uraian
		<p>7. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP),</p> <p>8. BBPOM di Mataram melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon,</p> <p>9. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi,</p> <p>10. BPOM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB.</p> <p>Diagram alir :</p> <pre> graph TD Start([START]) --> Step1[Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan] Step1 --> Step2[BBPOM Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah] Step2 --> Step3[BBPOM Mataram meminta revisi dokumen melalui sistem] Step2 --> Step4[Menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai] Step3 --> Step5[Melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan] Step5 --> Step6[melakukan pemeriksaan sarana] Step6 --> Step7[Jika tidaksesuaian maka BBPOM menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon] Step7 --> Step8[Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP)] Step8 --> Step9[Dilakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon] Step9 --> Step10[BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi] Step4 --> Step10 Step10 --> Step11[BPOM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	60 (enam puluh) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penggunaan Layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:</p> <p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram 2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero) <p>Atau Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370-621916; 3. Fax: 0370-6280333; 4. Email: bpom-mataram.pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533 6. Kotak saran; 7. subsite: mataram.pom.go.id; dan 8. Media sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (bpom.mataram), - Instagram (bpom.mataram), - Twitter (bpommataram), - Youtube (Balai Besar POM di Mataram). <p>Laporan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap & penerimaan gratifikasi oleh petugas ke 08770339992</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

No.	Komponen	Uraian
		<p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet, d. Komputer dilengkapi printer dan <i>fotocopy</i>, e. Sistem layanan antrian elektronik, f. Televisi, bahan bacaan, g. Pojok Informasi Obat dan Makanan, h. Temoat bermain anak, i. Wastafel cuci tangan & <i>Hand Sanitizer</i>, j. Ruang Laktasi k. Toilet, l. Musholla, m. Kotak P3K, n. Kantin, o. Aneka snack dan minuman gratis, p. <i>Charger Corner</i>, q. Jalur Khusus Difabel, r. Kursi roda dan tongkat penyangga, s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, dan t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan. <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarana yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
5.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1, 2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>, dan

No.	Komponen	Uraian
		3. Mampu mengoperasikan komputer.
6.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung, 2. Dilakukan Sistem Pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat, dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali, 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali, - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> serta Kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

6. Pengujian Sampel Pihak Ketiga/Swasta

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pengujian Obat dan Makanan; 2. Administrasi pengujian (Slip Pembayaran); 3. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama pengirim sampel b. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon Perusahaan c. Data dan identitas contoh: <ul style="list-style-type: none"> - Nama contoh, nama pabrik, jenis contoh, nomor batch/kode produksi, nomor registrasi dan waktu daluarsa, - Kemasan asli, - Komposisi, - Jumlah contoh - Parameter yang diuji.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (pihak ketiga/swasta) mengajukan permohonan pengujian dan menginput data sampel pengujian melalui aplikasi SIPT pihak ke-3 melalui Alamat berikut: https://sipt.pom.go.id/pihak-2/login. 2. Petugas melakukan verifikasi terhadap penginputan data pemohon melalui aplikasi SIPT pihak ke-3 dan sampel yang diuji, jika sesuai maka akan dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi; 3. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan membuat Billing; 4. Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel; 5. Petugas menjelaskan cara tracking sampel melalui akun pemohon di aplikasi SIPT pihak ke-3 untuk mengetahui posisi sampel uji; 6. Pelaksanaan pengujian; 7. Penerbitan Sertifikat Hasil Uji. Petugas menyerahkan sertifikat kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan di wakikan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa; 8. Pemberitahuan hasil uji juga dilakukan melalui telepon/whatsapp apabila pengujian telah selesai

No.	Komponen	Uraian
		<p>dilakukan berdasarkan permintaan dari pemohon.</p> <p>Diagram alir:</p> <pre> graph TD Start([START]) --> Step1[Pemohon mengajukan permohonan pengujian dan menginput data sampel pengujian melalui aplikasi SIPT pihak ke-3 melalui Alamat berikut: https://sipt.pom.go.id/pihak-2/login.] Step1 --> Step2[Melakukan verifikasi terhadap penginputan data pemohon] Step2 --> Decision{ } Decision --> Red[Jika data pemohon tidaksesuai dimohon untuk melengkapi] Decision --> Green[Jika data pemohon sesuai akan dilakukan proses selanjutnya] Red --> Step3[] Green --> Step3[] Step3 --> Step4[Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNPB dan membuat Billing] Step4 --> Step5[Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel] Step5 --> Step6[Petugas menjelaskan cara tracking sampel melalui akun pemohon di aplikasi SIPT pihak ke-3 untuk mengetahui posisi sampel uji] Step6 --> Step7[] Step7 --> Step8[] Step8 --> Step9[] Step9 --> Step10[] Step10 --> Step11[] Step11 --> Step12[] Step12 --> Step13[] Step13 --> Step14[] Step14 --> Step15[] Step15 --> Step16[] Step16 --> Step17[] Step17 --> Step18[] Step18 --> Step19[] Step19 --> Step20[] Step20 --> Step21[] Step21 --> Step22[] Step22 --> Step23[] Step23 --> Step24[] Step24 --> Step25[] Step25 --> Step26[] Step26 --> Step27[] Step27 --> Step28[] Step28 --> Step29[] Step29 --> Step30[] Step30 --> Step31[] Step31 --> Step32[] Step32 --> Step33[] Step33 --> Step34[] Step34 --> Step35[] Step35 --> Step36[] Step36 --> Step37[] Step37 --> Step38[] Step38 --> Step39[] Step39 --> Step40[] Step40 --> Step41[] Step41 --> Step42[] Step42 --> Step43[] Step43 --> Step44[] Step44 --> Step45[] Step45 --> Step46[] Step46 --> Step47[] Step47 --> Step48[] Step48 --> Step49[] Step49 --> Step50[] Step50 --> Step51[] Step51 --> Step52[] Step52 --> Step53[] Step53 --> Step54[] Step54 --> Step55[] Step55 --> Step56[] Step56 --> Step57[] Step57 --> Step58[] Step58 --> Step59[] Step59 --> Step60[] Step60 --> Step61[] Step61 --> Step62[] Step62 --> Step63[] Step63 --> Step64[] Step64 --> Step65[] Step65 --> Step66[] Step66 --> Step67[] Step67 --> Step68[] Step68 --> Step69[] Step69 --> Step70[] Step70 --> Step71[] Step71 --> Step72[] Step72 --> Step73[] Step73 --> Step74[] Step74 --> Step75[] Step75 --> Step76[] Step76 --> Step77[] Step77 --> Step78[] Step78 --> Step79[] Step79 --> Step80[] Step80 --> Step81[] Step81 --> Step82[] Step82 --> Step83[] Step83 --> Step84[] Step84 --> Step85[] Step85 --> Step86[] Step86 --> Step87[] Step87 --> Step88[] Step88 --> Step89[] Step89 --> Step90[] Step90 --> Step91[] Step91 --> Step92[] Step92 --> Step93[] Step93 --> Step94[] Step94 --> Step95[] Step95 --> Step96[] Step96 --> Step97[] Step97 --> Step98[] Step98 --> Step99[] Step99 --> Step100[] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) jam - 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak tanggal pembayaran PNPB dan disesuaikan dengan parameter yang diuji (terlampir secara detail pada lampiran waktu dan biaya).</p> <p>Inovasi pelayanan Silapol “Sistem Pengujian Sampel Kepolisian” yaitu pengujian sampel kepolisian <i>one day services</i> yang ditujukan untuk mempercepat pengujian khususnya shabu dengan metode GC-MS atau HPLC.</p>
4	Biaya/Tarif	<p>Biaya sesuai tarif sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 73 tahun 2024 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersifat Volatil 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>

No.	Komponen	Uraian
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Hasil Uji Sampel Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:</p> <p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga, Kota Mataram; 2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7, Kota Mataram. <p>Atau melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370 – 621926; 3. Fax: 0370 – 628033; 4. Email: bpom_mataram@pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533; 6. Kotak Saran; 7. Subsite: mataram.pom.go.id, dan 8. Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: bpom.mataram - Instagram: bpom.mataram - Twitter: bpommataram - Youtube: Balai Besar POM di Mataram <p>Laporkan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap dan penerimaan gratifikasi oleh petugas ke: 087703339992</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 Menteri Keuangan No. 73 tahun 2024 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersifat Volatil; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan RI Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		<p>di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>6. 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>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja, Komputer dan akses internet, Komputer dilengkapi printer dan Foto Copy, Sistem layanan antrian elektronik, Televisi, bahan bacaan, Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan, Tempat bermain anak, Wastafel cuci tangan dan Hand Sanitizer, Ruang laktasi, Toilet, Musholla, Kotak P3K, Kantin, Aneka snack dan minuman gratis, Charger corner, Jalur khusus difabel, Kursi roda dan tongkat penyangga, Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarna yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pendidikan minimal DIII, Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan, Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi atasan langsung; Dilakukan sistem pengendalian internal dann pengawasan oleh inspektorat, dan Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) orang

No.	Komponen	Uraian
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis Pelayanan - Waktu Penyelesaian - Biaya/Tarif, dan - Produk Layanan <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan,</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan pelayanan pengujian diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu- raguan.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Kemepan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali,</p> <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali; - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, - Penerapan kebijakan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> serta pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.

7. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon: <ul style="list-style-type: none"> - Nama, - Nomor Telepon/WhatsApp - Email, - Alamat, - Pekerjaan/Profesi, - Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka 2. Jenis Informasi yang dibutuhkan, 3. Identitas Produk yang diadukan, 4. Tujuan permintaan informasi,
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan melakukan pengaduan/meminta informasi pada jam kerja secara tatap muka langsung ke Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) atau secara tidak langsung melalui telepon/fax/email/WhatsApp/media sosial/ website. Jam kerja pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis pukul 08.00-16.39 WITA; - Jum'at pukul 08.00-16.00 WITA. - Tidak ada jam istirahat. 2. Layanan pengaduan dan pemberian informasi secara tidak langsung melalui telepon/fax/email/WhatsApp/Media sosial/ website juga diberikan di luar jam kerja dan pada hari libur sebagai layanan extra time, terutama untuk hal yang bersifat penting dan mendesak. Layanan pemberian informasi extra time dalam bentuk kegiatan layanan KIE/narasumber, pameran, pemberian informasi pada pengawasan takjil dilaksanakan berdasarkan surat tugas Kepala Balai. 3. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. 4. Perumusan tindak lanjut pengaduan atau jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke fungsi terkait, 5. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. <p>Diagram alir :</p>

No.	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD START([START]) --> A[Pelanggan mengajukan pengaduan / minta informasi] A --> B[secara tatap muka langsung ke unit layanan pengaduan konsumen (ULPK)] A --> C[secara tidak langsung melalui telepon/fax/email/WhatsApp/ media sosial/ website.] B --> D{Apakah pengaduan/informasi masuk pada jam kerja?} C --> D D -- Ya --> E[Layanan pengaduan & informasi dilayani sesuai jam kerja (Senin-Kamis 08.00-16.39, Jumat 08.00-16.00, tanpa istirahat)] D -- Tidak --> F[Layanan informasi extra time untuk hal penting & mendesak] E --> G[Petugas menerima pengaduan/informasi dan melakukan klarifikasi data] F --> G G --> H[Perumusan tindak lanjut pengaduan atau jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke fungsi terkait] H --> I[Tindak lanjut dan informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 10 hari kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari dengan pemberitahuan, 2. Tindak Lanjut Layanan Informasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui tatap muka langsung, telepon, SMS, email/Website, Media Sosial, WhastApp: 1 hari kerja, b. Melalui surat, faksimili: 3 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi.
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penggunaan Layanan dapat langsung memberikan penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, melalui:</p> <p>Datang langsung ke:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram, Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero)</p> <p>Atau Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SP4N LAPOR; 2. Telepon: 0370-621916; 3. Fax: 0370-6280333; 4. Email: bpom-mataram.pom.go.id; 5. SMS/WA: 087871500533 6. Kotak saran; 7. subsite: mataram.pom.go.id; dan 8. Media sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (bpom.mataram), - Instagram (bpom.mataram), - Twitter (bpommataram), - Youtube (Balai Besar POM di Mataram). <p>Laporan tindak penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, suap & penerimaan gratifikasi oleh petugas ke 08770339992</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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		<p>8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/118/M.PAN/8/2024 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>16. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>17. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana,	<p>1. Kantor BBPOM di Mataram:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;

No.	Komponen	Uraian
	dan/atau Fasilitas	<p>c. Komputer dan akses internet, d. Komputer dilengkapi printer dan <i>fotocopy</i>, e. Sistem layanan antrian elektronik, f. Televisi, bahan bacaan, g. Pojok Informasi Obat dan Makanan, h. Temoat bermain anak, i. Wastafel cuci tangan & <i>Hand Sanitizer</i>, j. Ruang Laktasi k. Toilet, l. Musholla, m. Kotak P3K, n. Kantin, o. Aneka snack dan minuman gratis, p. <i>Charger Corner</i>, q. Jalur Khusus Difabel, r. Kursi roda dan tongkat penyangga, s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel, dan t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p> <p>2. Mall Pelayanan Publik Kota Mataram: Sesuai sarana dan prasarana yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Mataram.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal S1, 2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/<i>Public Speaking</i>; 3. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; 4. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan, dan 5. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung, 2. Dilakukan Sistem Pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat, dan 3. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis pelayanan, - Waktu Penyelesaian, - Biaya/Tarif, dan - Produk Layanan.

No.	Komponen	Uraian
		<p>Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan.</p> <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan,</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali,</p> <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan, dan - SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan, dan - Penerapan kebijakan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> serta pemberian Kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik.



**“Obat dan Makanan Aman, Bermutu dan Berdaya Saing
untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat,
Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**

