

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SEMARANG

NOMOR OT.03.03.9A.05.25.61 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG,

Menimbang : a. 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;

b. bahwa Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang Nomor B-HM.11.02.9A.11.24.3332 Tahun 2024 sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan dinamika penyelenggaraan pelayanan publik sehingga perlu diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang tentang Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang.

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 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
 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 SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang 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. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor;
2. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor;
3. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
5. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi;
6. Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek (SPA) Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
7. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
8. Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
9. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan; dan
10. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

1. organisasi penyelenggara;
2. masyarakat; dan
3. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Kelima : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang Nomor B-HM.11.02.9A.11.24. 3332 Tahun 2024, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 16 Mei 2025

KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG
NOMOR OT.03.03.9A.05.25.61 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SEMARANG

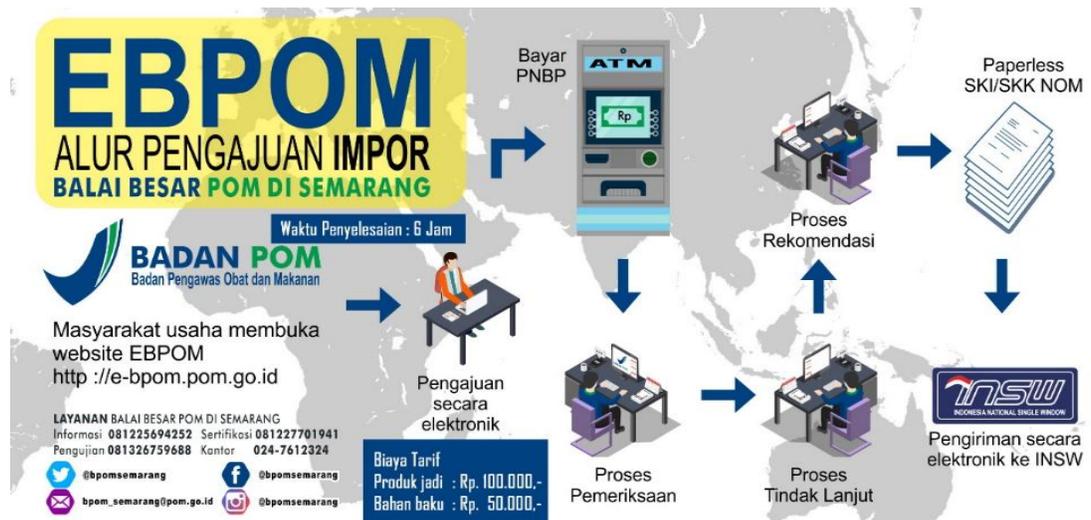
I. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI)

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan
 - a. Memiliki NIB versi OSS terbaru;
 - b. Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
 - c. Pemohon (importir) telah terdaftar pada e-bpom.pom.go.id;
 - d. Sesuai persyaratan yang tertuang pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Pendaftaran Pemohon SKI
 - a. Pemohon melakukan registrasi perusahaan baru pada website <https://e-bpom.pom.go.id/>
 - b. Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang, data penanggung jawab, *user id* yang diinginkan dan mengunggah: surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab
 - c. Dokumen yang diperlukan: NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diimpor, dan akta notaris untuk

perusahaan QQ

- d. Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Semarang
 - e. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan *password* melalui email yang telah didaftarkan
- b. Pengajuan Permohonan SKI
- f. Pemohon yang telah memiliki *user id* dan *password* melakukan login pada e-bpom.pom.go.id
 - g. Pemohon masuk ke menu utama dan selanjutnya lakukan pengajuan impor
 - h. Pemohon mengisi data-data: jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil *batch*, dokumen barang, dokumen pelengkap.
 - i. Pemohon melakukan pengiriman data
 - j. Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/*atm/mobile banking* setelah muncul notifikasi *billing* ID pembayaran dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari
 - k. Pembayaran harus dilakukan tiga (3) hari sejak dokumen dikirimkan. Apabila dalam waktu tiga (3) hari tidak dilakukan proses pembayaran maka permohonan dibatalkan dan dihapus dari system
 - l. Dokumen mempunyai masa berlaku 30 hari kerja, dokumen yang berstatus *draft* mempunyai masa berlaku 14 hari kerja
 - m. Dokumen yang sudah dikirimkan dan sudah melakukan proses pembayaran akan masuk ke menu terkirim siap di evaluasi oleh petugas evaluator BPOM
 - n. Dokumen yang sudah melalui proses evaluasi dan telah disetujui oleh evaluator akan masuk ke menu rekomendasi dan langsung dikirimkan ke <https://apps1.insw.go.id/index.php>
 - o. Pemohon mencetak mandiri SKI melalui sistem e-bpom
 - p. Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh importir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, Importir harus melakukan pengajuan baru.



3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka

- Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
- Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)

- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp

- Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
- Jumat : pukul 07.30 – 15.30

- Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.

- Pelayanan Evaluasi SKI 24 Jam melalui sistem e-bpom

- Email : 24 jam (*autoreply*)

b. Jangka Waktu Pelayanan

Penerbitan Surat Keterangan Impor: *maksimal* 6 jam (metode *clock on clock off*)

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM :

- a. SKI Produk jadi Rp. 100.000 per item produk
- b. SKI Bahan baku Rp. 50.000 per item produk

5. Produk Pelayanan

Surat Keterangan Impor

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
 - a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
 - b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - c. Telepon : 024-7612324
 - d. Faksimili : 024-7613633
 - e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
 - h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
 - i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - c. 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;
 - d. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - e. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
 - f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan

Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukkan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah;

- g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 247 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia;
- h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
- Meja Pelayanan;
- Loker Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA Screen Reader);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- Charging Box;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;

- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan minimal S1;
- b. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan keamanan, mutu obat dan makanan;
- c. Memiliki pengetahuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. Memiliki pengetahuan mengenai proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan;
- e. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi;
- f. Mampu mengoperasikan komputer;
- g. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;
- h. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan;
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki ;
 - n. sesuai dengan kepantasan;
 - o. tidak menyimpang dari prosedur.
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
- 11 (sebelas) orang, dengan rincian: 7 petugas evaluator, 3 petugas penindaklanjut, 1 petugas perekomendasi
6. Jaminan Pelayanan
- a. Penerbitan Surat Keterangan Impor sesuai SLA (*Services Level Agreement*);
 - b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- 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;
- c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
- b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

II. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan
 - a. Memiliki NIB versi OSS terbaru;
 - b. Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
 - c. Pemohon (eksportir) telah terdaftar pada e-bpom.pom.go.id;
 - d. Sesuai persyaratan yang tertuang pada 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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Pendaftaran Pemohon SKE
 - Pemohon melakukan registrasi perusahaan baru pada website <https://e-bpom.pom.go.id/>
 - Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang, data penanggung jawab, *user id* yang diinginkan dan mengunggah: surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab
 - Dokumen yang diperlukan: NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diekspor, dan akta notaris untuk perusahaan QQ
 - Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Semarang
 - Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan *password* melalui email yang telah didaftarkan
 - b. Pengajuan Permohonan SKE
 - Pemohon yang telah memiliki *user id* dan *password* melakukan login pada sistem e-bpom.pom.go.id

- Pemohon masuk ke menu utama dan selanjutnya lakukan pengajuan ekspor
- Pemohon mengisi data-data: jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil *batch*, dokumen barang, dokumen pelengkap.
- Pemohon melakukan pengiriman data
- Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/atm/*mobile banking* setelah muncul notifikasi *billing* ID pembayaran dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari
- Pembayaran harus dilakukan 3 (tiga) hari sejak dokumen dikirimkan. Apabila dalam waktu 3 (tiga) hari tidak dilakukan proses pembayaran maka permohonan dibatalkan dan dihapus dari sistem
- Dokumen mempunyai masa berlaku 30 hari kerja, dokumen yang berstatus draft mempunyai masa berlaku 14 hari kerja
- Dokumen yang sudah dikirimkan dan sudah melakukan proses pembayaran akan masuk ke menu terkirim siap di evaluasi oleh petugas evaluator BPOM
- Dokumen yang sudah melalui proses evaluasi dan telah disetujui oleh evaluator akan masuk ke menu rekomendasi dan langsung dikirimkan ke <https://apps1.insw.go.id/index.php>
- Pemohon mencetak mandiri SKE melalui sistem e-bpom
- Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh eksportir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, eksportir harus melakukan pengajuan baru.



3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Pelayanan Evaluasi SKE 24 Jam melalui e-BPOM
- Email : 24 jam (*autoreply*)

b. Jangka Waktu Pelayanan

Penerbitan Surat Keterangan Ekspor: maksimal 8 jam (metode *clock on clock off*)

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM :

- c. SKE Produk Jadi: Rp. 50.000 per item produk
- d. SKE Bahan Baku: Rp. 50.000 per item produk

5. Produk Pelayanan

Surat Keterangan Ekspor

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :

- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
- b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
- c. Telepon : 024-7612324
- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
- f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
- h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
- i. Laporka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- c. 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;

- d. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
- e. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
- f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah;
- g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Nomor 247 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia.
- h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu dengan suara;
terintegrasi ber-AC;
- Wastafel Cuci Tangan dan
Hand Sanitizer;
- Mesin antrian elektronik

- Meja Pelayanan; *Braille*;
- Loker Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan minimal S1;
- b. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan keamanan, mutu obat dan makanan;
- c. Memiliki pengetahuan Peraturan Perundang-undangan;
- d. Memiliki pengetahuan mengenai proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan;
- e. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi;
- f. Mampu mengoperasikan komputer;

- g. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;
- h. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki ;
- n. sesuai dengan kepantasan;
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

4. Pengawasan Internal

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh

inspektorat

- c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
11 (sebelas) orang, dengan rincian : 7 petugas evaluator, 3 petugas penindaklanjutan, 1 petugas rekomendasi
 6. Jaminan Pelayanan
 - a. Penerbitan rekomendasi surat keterangan ekspor sesuai SLA (*Services Level Agreement*);
 - b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - 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;
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

- Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
- Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
- Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

III. PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SERTIFIKAT CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan

- a. Persyaratan Persetujuan Denah Bangunan PBF:
 - Surat permohonan
 - Surat pernyataan bermaterai kesesuaian antara fisik dan denah bangunan
 - NIB
 - Izin PBF
 - Denah Bangunan
 - Denah lokasi
- b. Persyaratan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB): mengikuti persyaratan pada sertifikasicdob.pom.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Persetujuan Denah Bangunan PBF
 - Permohonan diajukan melalui surat atau email
 - Evaluasi kelengkapan dan kesesuaian dengan prinsip CDOB
 - Jika dinyatakan lengkap dan sesuai diterbitkan surat persetujuan denah
- b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik:
 - Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan Sertifikasi CDOB. Pemohon secara otomatis akan diarahkan ke sistem sertifikasicdob.pom.go.id yang sudah terintegrasi dengan OSS.
 - Pemohon mengunggah semua persyaratan dokumen pada sistem sertifikasicdob.pom.go.id, kemudian Badan POM

mendelegasikan pemeriksaan sarana distribusi UPT

- Pemeriksaan sarana
- UPT melaporkan hasil pemeriksaan sarana melalui sistem sertifikasicdob.pom.go.id
- Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana distribusi obat maka dilakukan rekomendasi pada sistem sertifikasicdob.pom.go.id
- Jika diperlukan perbaikan, maka sarana distribusi obat melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem sertifikasicdob.pom.go.id
- Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, rekomendasi penerbitan sertifikasi CDOB akan dikirimkan melalui sistem www.sertifikasicdob.pom.go.id

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)

b. Jangka Waktu Pelayanan

- 1) Persetujuan Denah Bangunan PBF : maksimal 5 hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai
- 2) Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB):

- Pemeriksaan sarana maksimal 11 hari kerja sejak surat delegasi terbit
- Tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan (CAPA) terhadap temuan oleh pemohon maksimal 2 kali masing-masing 40 hari kerja sejak tanggal pemeriksaan sarana
- Koreksi perbaikan terhadap temuan oleh petugas evaluator maksimal 2 kali 10 hari kerja

4. Biaya/ Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM:

- a. Persetujuan denah PBF: Tidak Dikenakan Biaya/gratis
- b. Sertifikasi CDOB baru atau perpanjangan: Rp. 7.000.000 per sertifikat
- c. Penambahan Kantor dan/ atau Gudang: Rp. 5.000.000 per sertifikat

5. Produk Pelayanan

- a. Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF
- b. Rekomendasi Penerbitan Sertifikat CDOB

6. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi:

- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
- b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
- c. Telepon : 024-7612324
- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
- f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)

- g. TikTok /Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- h. X (Twitter) : @bpomsemarang
- i. LapoR Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- c. 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;
- d. 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;
- e. 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.

2. Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
- Meja Pelayanan;
- Loket Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA)

- *Screen Reader*;
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- Charging Box;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat

- c. santun dan ramah
 - d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepastian
 - o. tidak menyimpang dari prosedur
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
- Minimal 2 (dua) orang petugas
6. Jaminan Pelayanan

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
 - b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

IV. PELAYANAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan

a. Persyaratan Umum

- Memiliki NIB versi OSS terbaru;
- Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
- Memiliki penanggung jawab teknis; dan
- Memiliki akun e-sertifikasi.pom.go.id.

b. Persyaratan Dokumen

- Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap
- Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi
- Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPOTB Bertahap

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

a. Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap. Pemohon secara otomatis akan diarahkan ke website <https://e-sertifikasi.pom.go.id> yang sudah terintegrasi dengan OSS.

b. Pemohon mengunggah dan mengirim semua persyaratan dokumen pada sistem e-sertifikasi di <https://e-sertifikasi.pom.go.id>

c. Evaluasi kelengkapan oleh petugas

d. Jika tidak lengkap dan sesuai dikembalikan kepada pemohon

untuk diperbaiki dan dilengkapi. Perbaikan dapat dilakukan maksimal 3 kali, perbaikan keempat secara otomatis akan ditolak sistem dan harus melakukan pengajuan baru.

- e. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
- f. Pemeriksaan sarana
- g. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
- h. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
- i. Permintaan Tindakan perbaikan
- j. Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi
- k. Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat *closed CAPA*, Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan draft Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
- l. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap diterbitkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik Badan POM secara elektronik melalui sistem OSS

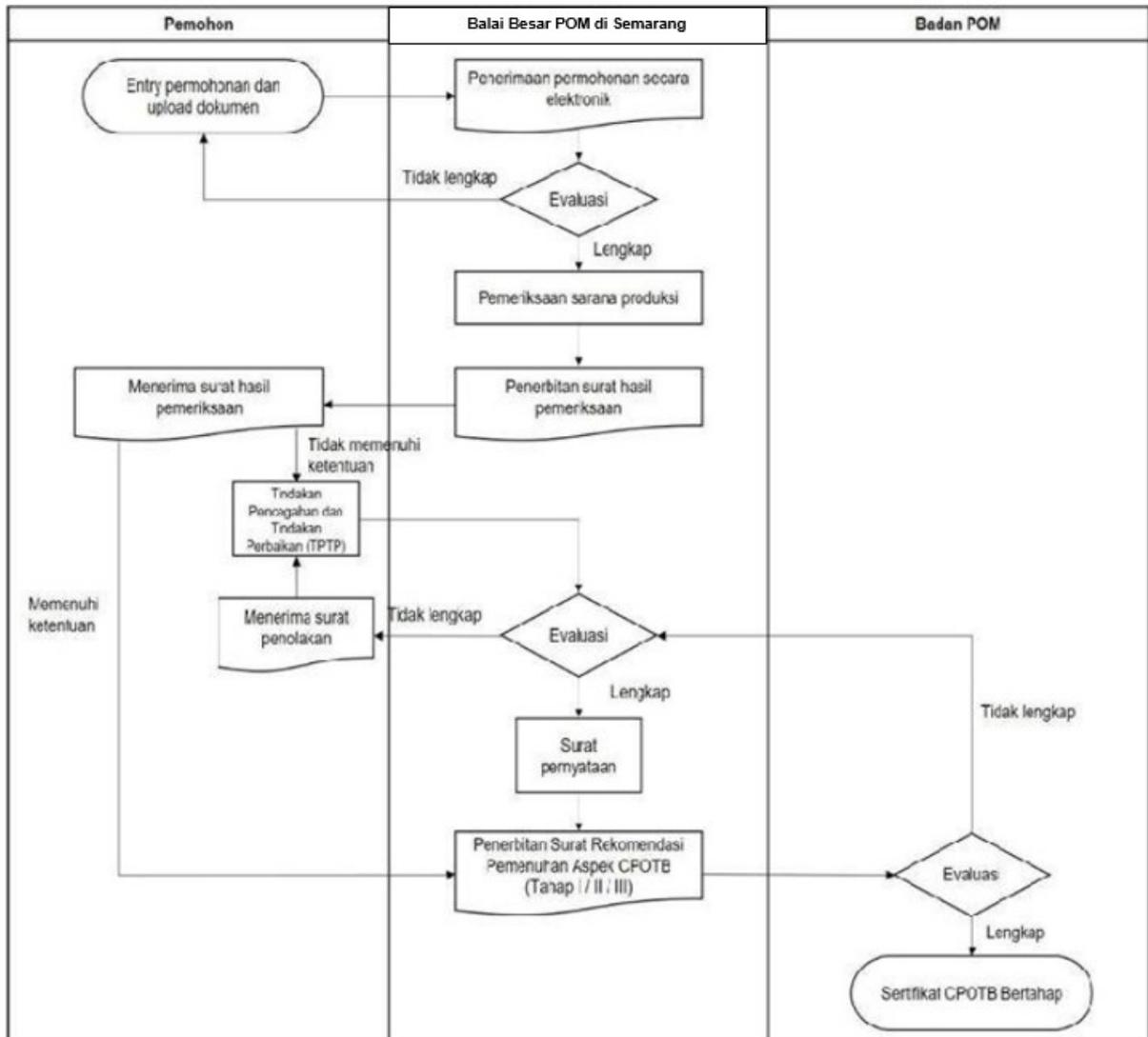


Diagram alir Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30

- Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 - Email : 24 jam (*autoreply*)
- b. Jangka Waktu Pelayanan
- Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap: 48 HK sejak permohonan sampai terbit rekomendasi (metode *clock on clock off*)
- Pemeriksaan sarana: maksimal 6 hari kerja terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar
 - Surat Tindak Lanjut: maksimal 14 hari kerja terhitung sejak tanggal pemeriksaan sarana
 - Hasil evaluasi *CAPA*: maksimal 22 hari kerja sejak tanggal penyampaian *CAPA* Pemohon
 - Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap: maksimal 6 hari kerja sejak tanggal hasil evaluasi lengkap
4. Biaya/Tarif
- Tidak Dikenakan Biaya/gratis
5. Produk Pelayanan
- a. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap
 - b. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
 - b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)

Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264

- c. Telepon : 024-7612324
- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
- f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- g. TikTok /Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- h. X (Twitter) : @bpomsemarang
- i. Laport Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - c. 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);
 - d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 474);
 - e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 - Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 - Mesin antrian elektronik dengan suara;

- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
- Meja Pelayanan;
- Loker Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
 - b. cermat
 - c. santun dan ramah
 - d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepantasan tidak menyimpang dari prosedur
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
- Minimal 2 (dua) orang petugas

6. Jaminan Pelayanan

- 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

- 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;
- c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
- b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

V. PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, SUPLEMEN KESEHATAN DAN OBAT KUASI

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan

a. Persyaratan Umum

- Memiliki NIB versi OSS terbaru;
- Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
- Memiliki penanggung jawab teknis

b. Persyaratan Dokumen

Mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a. Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
- b. Pemohon mengunggah semua persyaratan dokumen pada sistem OSS
- c. Evaluasi kelengkapan oleh petugas
- d. Jika tidak lengkap dan sesuai dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki dan dilengkapi
- e. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
- f. Pemeriksaan sarana
- g. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
- h. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
- i. Permintaan Tindakan perbaikan

- j. Sarana melaporkan tindakan perbaikan (*CAPA*)
- k. Petugas melakukan penolakan/pemberhentian proses melalui sistem OSS jika pelaku usaha tidak dapat melengkapi
- 1. Petugas menerbitkan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi melalui sistem oss.go.id

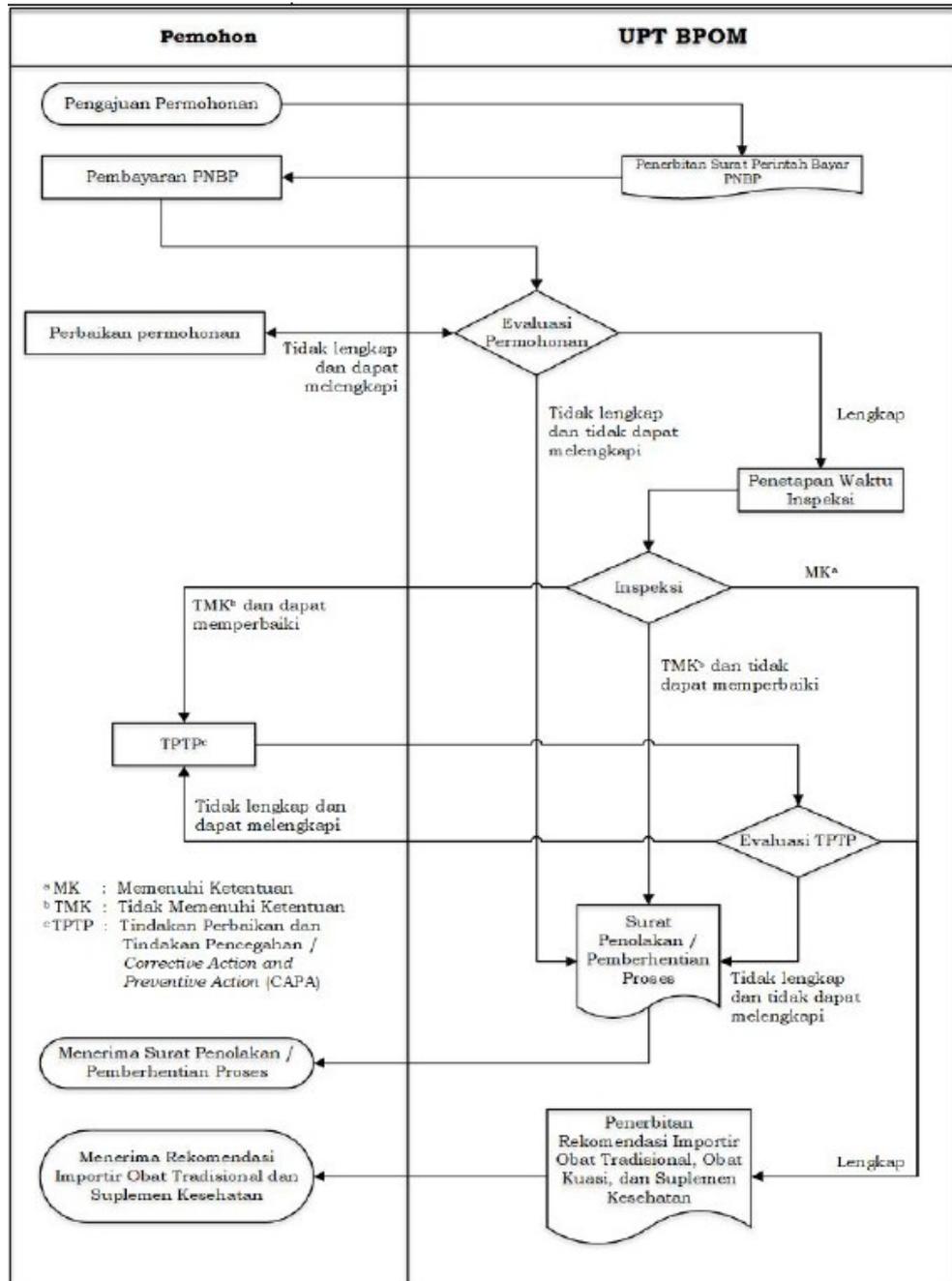


Diagram alir proses penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)

b. Jangka Waktu Pelayanan

- Hasil evaluasi, hasil inspeksi dan penyampaian *CAPA*: paling lambat 14 hari kerja
- Pemohon melakukan perbaikan temuan dan membuat *CAPA*: paling lambat 10 hari kerja sejak tanggal laporan pemeriksaan sarana, dapat diperpanjang 2 kali maksimal 10 hari kerja

4. Biaya/Tarif

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Lingkungan Badan POM

7. Produk Pelayanan

a. Surat Hasil Pemeriksaan

b. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
 - b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - c. Telepon : 024-7612324
 - d. Faksimili : 024-7613633
 - e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
 - h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
 - i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - c. 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);
 - d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 - Mesin antrian elektronik dengan suara;
 - Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
 - Meja Pelayanan;
 - Loket Khusus Prioritas;
 - Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
 - Akses Jalan Disabilitas;
 - Ruang Tunggu;
 - Maklumat Pelayanan
 - Kotak Saran;
 - Informasi tarif elektronik;
 - Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
 - Air Minum;
 - Charging Box;
 - Toilet;
 - Toilet Prioritas;
 - Perpustakaan/Buku
- Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
 - Televisi;
 - Kacamata baca;
 - Alat bantu dengar;
 - Papan Tulis Mini;
 - Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 - *Co working space*;
 - Wifi gratis
 - Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
 - Arena Bermain Anak;
 - Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
 - Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
 - Mushola;
 - Kantin;
 - Ruang Laktasi;
 - Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
 - b. cermat
 - c. santun dan ramah
 - d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepentingan tidak menyimpang dari prosedur
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana

Minimal 2 (dua) orang petugas

6. Jaminan Pelayanan
 - 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
 - a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
 - b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

VI. PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK (SPA) CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan

a. Persyaratan Umum

- Memiliki NIB versi OSS terbaru;
- Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
- Memiliki penanggung jawab teknis.

b. Persyaratan Dokumen

Mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a. Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan sertifikasi tersebut.
- b. Pemohon mengunggah semua persyaratan dokumen pada sistem OSS.
- c. Petugas melakukan evaluasi kelengkapan dan kebenaran dokumen
- d. Permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai
- e. Pemeriksaan sarana
- f. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
- g. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
- h. Pemohon melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada oss.go.id.
- i. Petugas melakukan evaluasi *CAPA*

- j. Jika perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat *closed CAPA* dan rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) CPKB yang akan dikirimkan kepada Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM.

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)

b. Jangka Waktu Pelayanan

- Verifikasi paling lambat 3 hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah
- Pemeriksaan sarana dan evaluasi dokumen *CAPA* paling lambat 20 hari kerja (metode *time to respond*)

4. Biaya/Tarif

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Lingkungan Badan POM

5. Produk Pelayanan

a. Surat Hasil Pemeriksaan

b. Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
 - a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
 - b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - c. Telepon : 024-7612324
 - d. Faksimili : 024-7613633
 - e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
 - h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
 - i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - c. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;
 - d. 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);
 - e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1506).

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC; Referensi/e-pustaka;
- Mesin antrian elektronik dengan suara; • Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*; • Televisi;
- Meja Pelayanan; • Kacamata baca;
- Locket Khusus Prioritas; • Alat bantu dengar;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*); • Papan Tulis Mini;
- Akses Jalan Disabilitas; • Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- Ruang Tunggu; • *Co working space*;
- Maklumat Pelayanan; • Wifi gratis
- Kotak Saran; • Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Informasi tarif elektronik; • Arena Bermain Anak;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*; • Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Air Minum; • Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Charging Box; • Mushola;
- Toilet; • Kantin;
- Toilet Prioritas; • Ruang Laktasi;
- Perpustakaan/Buku • Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis

pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing

- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
- e. professional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan tidak menyimpang dari prosedur

4. Pengawasan Internal

- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
Minimal 2 (dua) orang petugas
6. Jaminan Pelayanan
- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- 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;
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

- Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
- Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
- Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

VII. PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

PENYAMPAIAN LAYANAN

1. Persyaratan
 - a. Persyaratan Umum
 - Memiliki NIB versi OSS terbaru;
 - Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid);
 - Memiliki penanggung jawab teknis.
 - b. Persyaratan Dokumen

Mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan Rekomendasi tersebut.
 - b. Pemohon mengunggah semua persyaratan dokumen pada sistem OSS.
 - c. Evaluasi kelengkapan oleh petugas
 - d. Jika tidak lengkap dan sesuai dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki dan dilengkapi
 - e. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
 - f. Pemeriksaan sarana
 - g. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
 - h. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
 - i. Permintaan Tindakan perbaikan
 - j. Pemohon melaporkan tindakan perbaikan (*CAPA*)

- k. Petugas melakukan evaluasi *CAPA*, jika sudah lengkap dan sesuai dilakukan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui sistem OSS
3. Jangka Waktu Pelayanan
 - a. Jadwal Pelayanan
 - Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
 - Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 - Email : 24 jam (*autoreply*)
 - b. Jangka Waktu Pelayanan
 - Evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai
 - Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik paling lambat 5 hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi ketentuan.
4. Biaya/Tarif

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Lingkungan Badan POM
9. Produk Pelayanan
 - a. Surat Hasil Pemeriksaan
 - b. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
 - b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - c. Telepon : 024-7612324
 - d. Faksimili : 024-7613633
 - e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
 - h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
 - i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

- 1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - c. 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);
 - d. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;

e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 397 Tahun 2023 tentang Daftar Periksa pada Ruang Lingkup Dokumen Teknis dan Sarana dalam Rangka Pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
- Meja Pelayanan;
- Loket Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku
- Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
- e. professional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan tidak menyimpang dari prosedur

4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu

5. Jumlah Pelaksana
Minimal 2 (dua) orang petugas

6. Jaminan Pelayanan
 - 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
 - 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;
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

- Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
- Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
- Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

VIII. PELAYANAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

PENYAMPAIAN PELAYANAN

1. Persyaratan
 - a. Kriteria Pemohon
 - Memiliki NIB versi OSS terbaru
 - Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid)
 - Pemilik atau penanggung jawab yang ditunjuk dari sarana produksi pangan di Indonesia
 - b. Persyaratan Dokumen
 - Peta lokasi sarana produksi
 - Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi
 - Panduan mutu, yaitu uraian lengkap tentang langkah-langkah dan prosedur tetap penerapan CPPOB untuk menjamin mutu dan keamanan Pangan Olahan yang dihasilkan sebagai bentuk komitmen penerapan sistem manajemen keamanan pangan
 - Deskripsi Pangan Olahan
 - Alur proses produksi beserta penjelasannya
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Pemohon melakukan permohonan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB melalui sistem OSS untuk memperoleh ID Izin yang diperlukan untuk pengajuan IP CPPOB. Pemohon secara otomatis akan diarahkan ke website <https://e-sertifikasi.pom.go.id> yang sudah terintegrasi dengan OSS.
 - b. Pemohon mengunggah dan mengirim semua persyaratan dokumen pada sistem e-sertifikasi di <https://e-sertifikasi.pom.go.id>

- c. Evaluasi kelengkapan oleh petugas
- d. Jika tidak lengkap dan sesuai dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki dan dilengkapi. Perbaikan dapat dilakukan maksimal 3 kali, perbaikan keempat secara otomatis akan ditolak sistem dan harus melakukan pengajuan baru.
- e. Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
- f. Untuk sarana produksi skala usaha mikro kecil :
 - Penerbitan Izin Penerapan CPPOB oleh Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang secara elektronik
- g. Untuk sarana produksi pangan skala usaha menengah:
 - Pemeriksaan sarana
 - Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
 - Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
 - Permintaan Tindakan perbaikan
 - Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi
 - Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed *CAPA* dan draft izin penerapan CPPOB
 - Izin penerapan CPPOB diterbitkan oleh Deputy Bidang Pengawasan Pangan Olahan Badan POM secara elektronik melalui sistem OSS
- h. Untuk sarana produksi pangan skala usaha besar:
 - Pemeriksaan sarana
 - Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
 - Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (*CAPA*)
 - Permintaan Tindakan perbaikan

- Pemohon melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi yang telah terintegrasi dengan oss.go.id
- Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed CAPA dan draft izin penerapan CPPOB
- Izin penerapan CPPOB diterbitkan oleh Kepala Badan POM RI secara elektronik pada sistem OSS

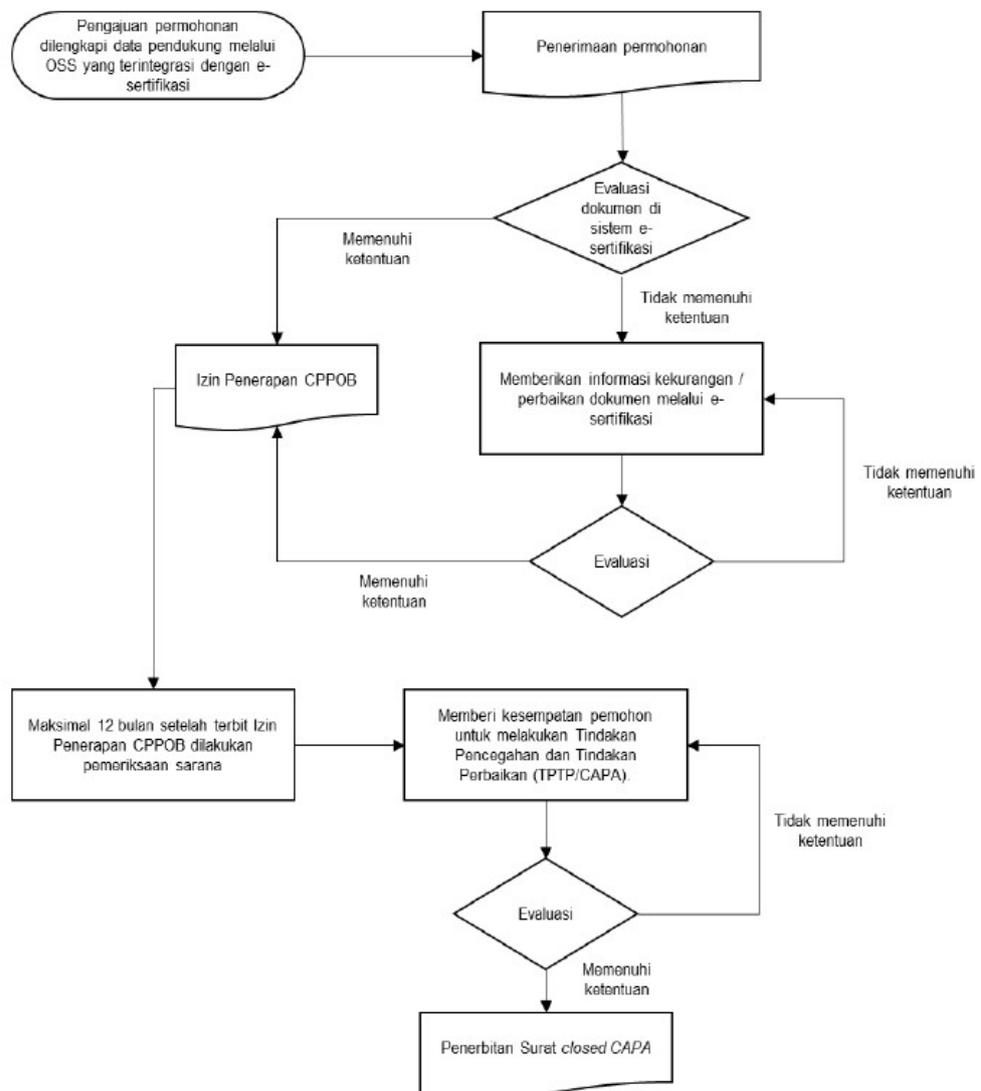


Diagram alir penerbitan Izin Penerapan CPPOB sarana produksi pangan skala usaha mikro kecil

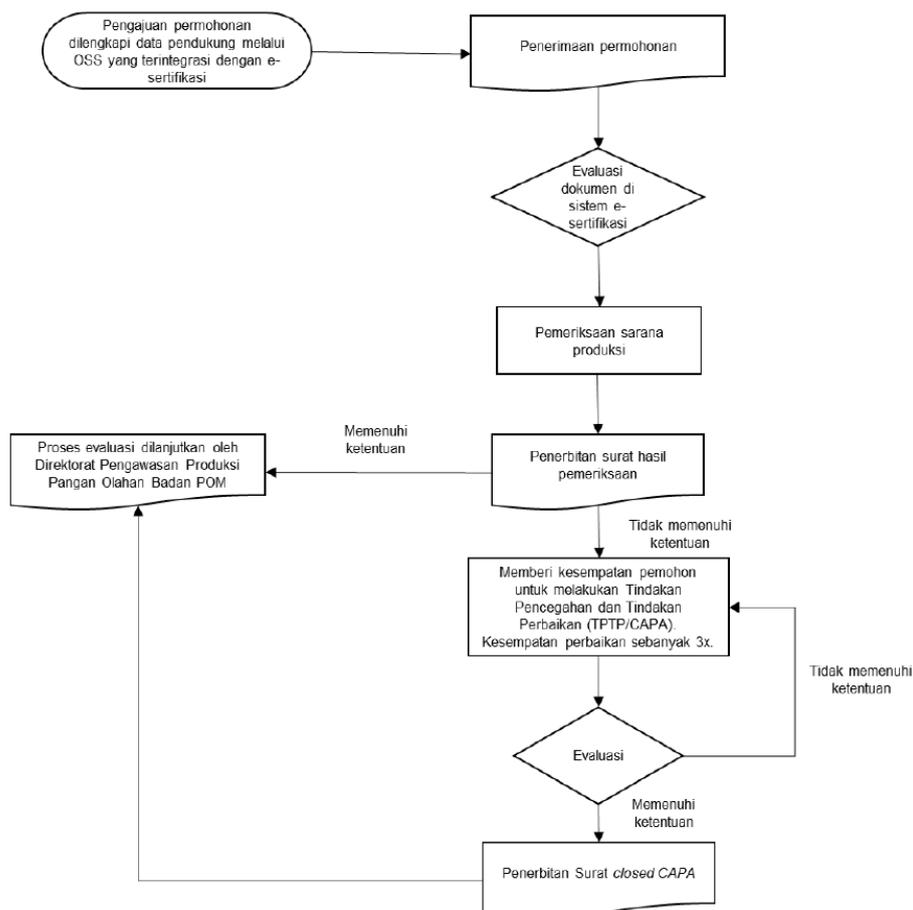


Diagram alir penerbitan Izin Penerapan CPPOB sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih

dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.

- Email : 24 jam (*autoreply*)
- b. Jangka Waktu Pelayanan
- Skala usaha mikro dan kecil:
Izin penerapan CPPOB: maksimal 10 hari kerja terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap
 - Skala usaha menengah dan besar :
 - Pemeriksaan sarana: maksimal 20 hari kerja terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap
 - Surat Tindak Lanjut: maksimal 10 hari kerja terhitung sejak tanggal penerbitan penilaian
4. Biaya/Tarif
- Sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Lingkungan Badan POM
5. Produk Pelayanan
- a. Untuk sarana produksi skala usaha mikro kecil : Izin Penerapan CPPOB
- b. Untuk sarana produksi skala usaha menengah dan besar : Draft Izin Penerapan CPPOB
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :
- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
- b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
- c. Telepon : 024-7612324

- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
- f. Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- g. TikTok /Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- h. X (Twitter) : @bpomsemarang
- i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- c. 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);
- d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1130).

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
- Meja Pelayanan;
- Loker Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;

- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
- b. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah

- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepantasan tidak menyimpang dari prosedur
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
- Minimal 2 (dua) orang petugas
6. Jaminan Pelayanan
- 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
 - 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;
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

IX. PELAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

PENYAMPAIAN PELAYANAN

1. Persyaratan
 - a. Surat Permohonan Uji
 - b. Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel
 - c. Nama, alamat, nomor telepon, NPWP, No KTP dan alamat email pemilik sampel
 - d. Nama perusahaan, NPWP, No KTP, alamat email, alamat dan nomor telepon perusahaan
 - e. Tujuan Pengujian
 - f. Data dan identitas sampel:
 - Nama sampel
 - Jenis sampel
 - Nomor bets, dan/atau pendaftaran
 - Jumlah dalam satuan volume atau berat
 - Kondisi tempat penyimpanan sampel
 - Parameter Uji

Pemohon mempunyai hak memperoleh informasi terkait pelayanan pengujian yang tersedia, melalui :

- a. Petugas Penerima sampel secara langsung
- b. Petugas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP)
- c. WA Layanan Pengujian: 081326759688

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - a. Pemohon membuat akun pada aplikasi SIPT Sampel Pihak 3 <https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login>
 - b. Pemohon login menggunakan username dan password pada <https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login> untuk mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi data-data dalam aplikasi

tersebut.

- c. Sampel yang akan diujikan dikirim secara fisik melalui:
 - Tempat Penerimaan Sampel (TPS) BBPOM di Semarang
 - Mal Pelayanan Publik (MPP), hanya untuk sampel pangan kecuali produk simpan dingin/beku dan pangan siap saji
- d. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan
- e. Apabila kelengkapan dan persyaratan tidak sesuai, pemohon diminta untuk melengkapi
- f. Apabila kelengkapan dan persyaratan sesuai, Petugas membuat Kaji ulang permintaan dan kontrak pengujian, serta membuat Berita Acara Serah Terima sampel
- g. Petugas di TPS mencetak ID *Billing* biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan dikirim via elektronik kepada Pemohon untuk dilakukan pembayaran melalui Bank/ATM/*mobile banking* dalam kurun waktu maksimal 7 hari kalender
- h. Petugas secara *online* melakukan pengecekan pembayaran biaya uji sampel dari Pemohon. Apabila sudah dilakukan pembayaran, Petugas TPS melakukan cetak Surat Permintaan Uji (SPU) dan mengirimkan sampel ke laboratorium.
- i. Petugas melakukan input data sampel di SIPT dan menginfokan kepada Pemohon untuk memonitor terbitnya sertifikat hasil uji dengan menggunakan nomor akses via akun pemohon
- j. Setelah pengujian selesai dilaksanakan, Pemohon dapat mengunduh Sertifikat/Laporan Pengujian dari aplikasi SIPT Sampel Pihak 3

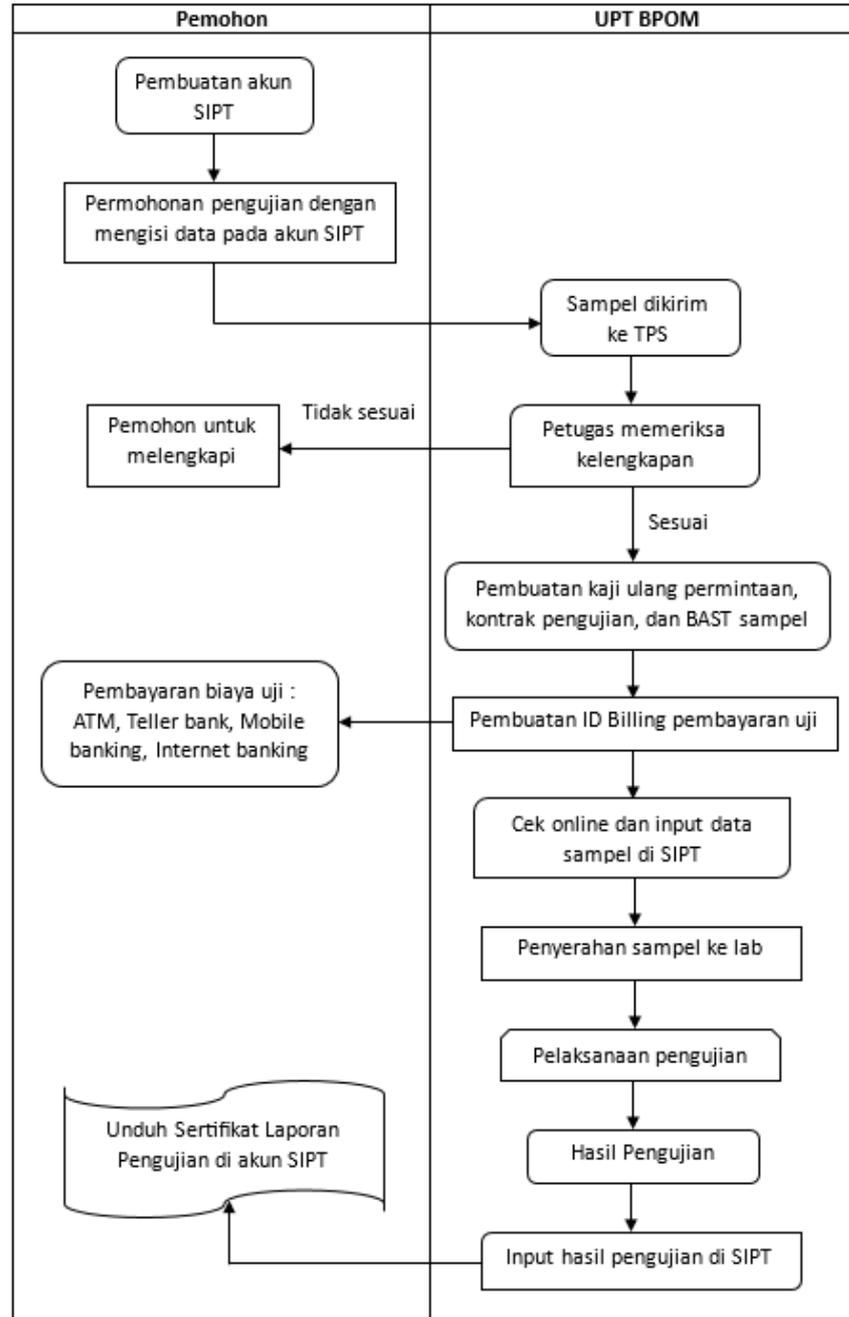


Diagram Alir Pengujian Obat dan Makanan Pihak Ketiga

3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)

- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)
- Pelayanan Penerimaan Sampel di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kudus, Kota Semarang, Kota Tegal, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Purworejo dan Kabupaten Wonosobo sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
Pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa, keracunan pangan, PAM RI (Layanan 24 jam), pengujian sampel kasus dari lintas sektor terkait), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

b. Jangka Waktu Pelayanan

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
1	Pengujian Kimia Obat dan NAPZA	Maksimal 10 hari kerja
2	Pengujian Kimia Obat Tradisional	<ul style="list-style-type: none">• ≤ 3 parameter uji maksimal 10 hari kerja• > 3 parameter uji maksimal 12 hari kerja
3	Pengujian Kimia Suplemen Kesehatan	Maksimal 15 hari kerja
4	Pengujian Kimia Kosmetik	Maksimal 10 hari kerja
5	Pengujian Kimia Pangan	<ul style="list-style-type: none">• ≤ 3 parameter uji maksimal 10 hari kerja• > 3 parameter uji maksimal 15 hari kerja

		<ul style="list-style-type: none">• Parameter uji identifikasi bahan berbahaya pada pangan maksimal 8 hari kerja• Parameter uji penetapan kadar bahan berbahaya pada pangan maksimal 10 hari kerja
6	Pengujian cemaran Mikrobiologi	Maksimal 15 hari kerja
7	Pengujian Sterilitas	Maksimal 15 hari kerja
8	Pengujian Biologi Molekuler	Maksimal 10 hari kerja

4. Biaya/Tarif

Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian

5. Produk Pelayanan

Sertifikat/Laporan Pengujian

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi :

- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
- b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
- c. Telepon : 024-7612324
- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id

- f. Whatsapp : 081326759688 (Layanan Pengujian)
- g. TikTok /Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- h. X (Twitter) : @bpomsemarang
- i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- c. 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;
- d. 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);
- e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu *Hand Sanitizer* terintegrasi ber-AC;
- Meja Pelayanan;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Loker Khusus Prioritas;
- Wastafel Cuci Tangan dan pembaca layar (NVDA) komputer dengan fitur

- *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey
- Kepuasan Pelanggan
- *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku
- Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan minimal D3;
- b. Memiliki pengetahuan mengenai sampel Obat dan Makanan;
- c. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi;
- d. Mampu mengoperasikan komputer;
- e. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;
- f. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif
 - b. cermat
 - c. santun dan ramah
 - d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepantasan
 - o. tidak menyimpang dari prosedur
4. Pengawasan Internal
- a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu

5. Jumlah Pelaksana
 - a. 5 orang petugas Administrasi
 - b. 10 orang petugas Teknis

6. Jaminan Pelayanan
Pengujian sampel dilaksanakan sesuai perundang-undangan

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Pihak Ketiga diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk memberi rasa aman, bebas dan bahaya dan risiko keraguan; dan
 - b. Data hasil uji Pihak Ketiga dijamin kerahasiaanya.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
 - b. Evaluasi yang dilakukan melalui:
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

X. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

PENYAMPAIAN PELAYANAN

1. Persyaratan

a. Persyaratan Pelayanan Pengaduan Masyarakat:

- Identitas Pelapor (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);
- Identitas produk yang diadukan;
- Pertanyaan/masalah;
- Lokasi dan waktu;
- Informasi pendukung yang dibutuhkan.

b. Persyaratan Pelayanan Informasi Obat dan Makanan:

- Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ email/ alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);
- Jenis informasi yang dibutuhkan; dan
- Maksud dan tujuan permintaan informasi.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a. Pelayanan Pengaduan Masyarakat



b. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan



3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Jadwal Pelayanan

- Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
- Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis : pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat : pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)
- Pelayanan Pengaduan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kudus, Kota Semarang, Kota Tegal, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Purworejo dan Kabupaten Wonosobo sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

- Pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

b. Jangka Waktu Pelayanan

1) Pelayanan Pengaduan Masyarakat

- Permintaan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 hari kerja
- Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 hari kerja
- Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan maksimal diselesaikan dalam 60 hari kerja

2) Pelayanan Informasi Obat dan Makanan

- Permintaan informasi publik maksimal diselesaikan dalam 10 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 hari kerja
- Permintaan informasi melalui Media Pelayanan Telepon, Whatsapp, Email/Website, Tatap Muka, Media Sosial: maksimal diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja
- Permintaan informasi melalui Media Pelayanan Surat dan Faksimili: maksimal diselesaikan dalam waktu 7 hari kerja:

4. Biaya/ Tarif

Tidak dikenakan biaya/gratis

5. Produk Pelayanan

- a. Tindaklanjut pengaduan
- b. Informasi

6. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi:

- a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id
- b. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
- c. Telepon : 024-7612324
- d. Faksimili : 024-7613633
- e. Email : bpom_semarang@pom.go.id
- f. Whatsapp : 0812 2569 4252 (Layanan Informasi)
- g. TikTok /Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
- h. X (Twitter) : [@bpomsemarang](https://twitter.com/bpomsemarang)
- i. Lapor Ka Balai : 08111841911

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- d. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- e. 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.

2. Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas

- Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
- Mesin antrian elektronik dengan suara;
- Wastafel Cuci Tangan dan *Hand Sanitizer*;
- Meja Pelayanan;
- Loket Khusus Prioritas;
- Komputer dengan fitur pembaca layar (NVDA *Screen Reader*);
- Akses Jalan Disabilitas;
- Ruang Tunggu;
- Maklumat Pelayanan
- Kotak Saran;
- Informasi tarif elektronik;
- Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online* dan *Braille*;
- Air Minum;
- *Charging Box*;
- Toilet;
- Toilet Prioritas;
- Perpustakaan/Buku
- Referensi/e-pustaka;
- Buku Saku BBPOM di Semarang dalam huruf *Braille*;
- Televisi;
- Kacamata baca;
- Alat bantu dengar;
- Papan Tulis Mini;
- Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
- *Co working space*;
- Wifi gratis
- Fasilitas Prioritas (Kursi Roda, Kruk & Tongkat Kaki Tiga);
- Arena Bermain Anak;
- Tempat Parkir (Mobil dan Motor);
- Tempat Parkir Prioritas (Mobil dan Motor);
- Mushola;
- Kantin;
- Ruang Laktasi;
- Ruang Tenang.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Pendidikan minimal S1
- b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/*Public Speaking*
- c. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan di bidang Obat dan

Makanan

- d. Mengetahui proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan
- e. Mampu mengoperasikan *Microsoft Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial
- f. Memiliki pengetahuan tugas pokok dan fungsi BPOM
- g. Memiliki kemampuan berbahasa isyarat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. profesional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan
- o. tidak menyimpang dari prosedur

4. Pengawasan Internal

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara kontinyu

5. Jumlah Pelaksana

- a. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
2 orang petugas
- b. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
12 orang petugas

6. Jaminan Pelayanan

Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, tidak melebihi *timeline* yang telah ditetapkan.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

a. Pelayanan

Pengadu diberi perlakuan sebagaimana mestinya, dijamin kerahasiaannya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

b. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan

Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;
- b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;
 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
 - Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Semarang dan dibuatkan laporan setiap bulan;
 - Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan setiap tahun;
 - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
- c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Definisi

- a. Kelompok Rentan adalah setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya antara lain adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, penyandang disabilitas, dan korban bencana alam/ sosial.
- b. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
- c. Petugas pendamping kelompok rentan selanjutnya disebut petugas pendamping adalah satpam yaitu staf yang bertugas menjaga ketertiban di ruang pelayanan publik, mendampingi dan membantu kelompok rentan untuk mendapatkan pelayanan dan pengambilan nomor antrian.

3. Mekanisme

- a. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus.
- b. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas pendamping untuk diarahkan ruang tunggu dan loket prioritas.
- c. Petugas pendamping memberikan nomor antrian prioritas secara manual di ruang pelayanan Balai Besar POM di Semarang untuk menuju loket layanan kelompok rentan/ disabilitas.
- d. Terhadap pengguna layanan kelompok rentan diberikan prioritas bebas antri dan bisa dilayani di luar jam kerja dengan melakukan Janji Temu.
- e. Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas.
- f. Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan.
- g. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan.
- h. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survey kepuasan pelanggan.
- i. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan dibantu oleh petugas pendamping untuk menuju keluar ruang pelayanan.

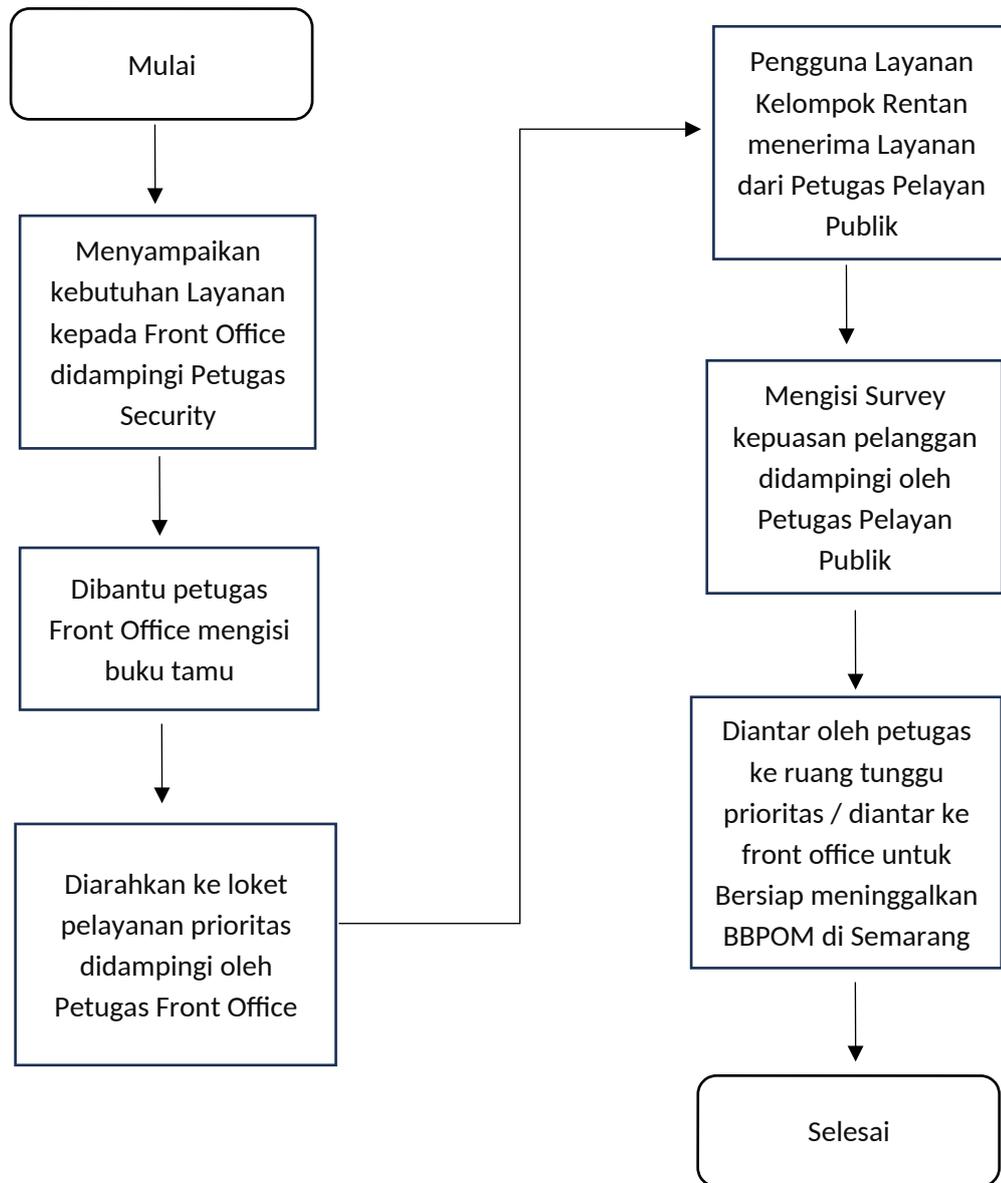


Diagram alir prosedur pelayanan bagi kelompok rentan

Ditetapkan di Semarang

pada tanggal 16 Mei 2025

KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG



LINTANG PURBA JAYA

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG



MAKLUMAT PELAYANAN

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Nomor : OT.03.03.9A.05.25.61

Dengan ini kami Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang menyatakan :

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

Semarang, 16 Mei 2025

Kepala Balai Besar Pengawas POM di Semarang

Lintang Purba Jaya, S.Farm,Apt.,M.Si



MAKLUMAT PELAYANAN

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Nomor : OT.03.03.9A.05.25.61

Kanthenika Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang, mratelakaken :

1. Sagah lelados jumbuh kaliyan standar ingkang dipun katetepaken.
2. Saestu maringi prioritas lelados dumateng kelompok rentan (Lansia, Piyantun Disabilitas, Wanita Ngandut, Nyusoni ugi Lare)
3. Maringi lelados jumbuh kaliyan kewajiban soho badhe nglampahi kesaenan ingkang teras.
4. Menawi mboten netepi, kita sagah nampi paukuman lan utawi maringi panggantos, bilih lelados mboten trep kaliyan standar ingkang katetepaken.

Semarang, 16 Mei 2025

Kepala Balai Besar Pengawas POM di Semarang

Lintang Purba Jaya, S.Farm,Apt.,M.Si

Ditetapkan di Semarang

pada tanggal 16 Mei 2025

KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG



LINTANG PURBA JAYA