

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SERANG

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI SERANG

NOMOR: HK.02.02.12A.03.25.187 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SERANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlumenetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Serang tentang Standar Pelayanan Balai Besar POM di Serang.

Mengingat : 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI SERANG
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI SERANG**

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar POM di Serang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum kesatu terdiri atas:

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan,
2. Pengujian Obat dan Makanan,
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB),
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB),
6. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika,
7. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB),
8. Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum kedua merupakan acuan bagi :

1. Organisasi penyelenggara;
2. Masyarakat; dan
3. Aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 18 Maret 2025
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SERANG,





STANDAR PELAYANAN PUBLIK BBPOM DI SERANG TAHUN 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari
Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten



Bpom serang



bpom.serang



Balai Besar POM di Serang



serang.pom.go.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Serang dapat diselesaikan dengan baik. Standar Pelayanan Publik merupakan acuan dan petunjuk teknis petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Serang. Standar Pelayanan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang dari waktu ke waktu.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik ini dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab, sehingga kehadiran Balai Besar POM di Serang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Provinsi Banten.

Serang, 18 Maret 2025

Kepala Balai Besar POM di Serang,



Mojaza Sirait, S.Si., Apt.

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Bab 1. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Layanan.....	1
C. Ruang Lingkup.....	2
D. Dasar Hukum.....	3
Bab 2. Penyelenggara Pelayanan	5
A. Pelaksanaan Pelayanan.....	5
B. Jenis Pelayanan.....	5
C. Jadwal Pelayanan.....	5
D. Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan.....	7
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	7
F. Tempat Pelayanan	7
G. Maklumat Pelayanan	8
H. Pengawasan Internal	8
I. Jaminan Pelayanan	9
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	9
K. Kompensasi Pengguna Layanan	9
L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan	10
M. Inovasi Pelayanan Publik.....	12
Bab III. Pengaduan Masyarakat.....	13
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat	13
B. Pencatatan	14
C. Pengelola Pengaduan	14
Bab IV. Penutup	15
A. Monitoring	15
B. Evaluasi	14
Lampiran 1 : Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	17
Lampiran 2 : Pengujian Obat dan Makanan	26
Lampiran 3 : Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.....	37

Lampiran 4 : Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap	48
Lampiran 5 : Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB	59
Lampiran 6 : Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	70
Lampiran 7 : Izin Penerapan CPPOB.....	80
Lampiran 8 : Surat Keterangan Ekspor Pangan.....	92
Lampiran 9 : Tarif Pengujian Sampel PNB.....	103

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Dalam pelaksanaan reviu standar pelayanan Balai Besar POM di Serang melakukan penyusunan rancangan standar pelayanan dan melakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan melalui Forum Konsultasi. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku Usaha dan Masyarakat yang disampaikan pada acara Konsultasi Publik dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Serang. Oleh sebab itu, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima Balai Besar POM di Serang.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar POM di Serang.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang sesuai kebutuhan pelaku usaha pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- Balai Besar POM di Serang mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar POM di Serang meliputi :

1. Dasar Hukum;
2. Jenis Pelayanan:
 - a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan,
 - b. Pengujian Obat dan Makanan,
 - c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB),
 - d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap,
 - e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB),
 - f. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, dan
 - g. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
 - h. Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan.
3. Sarana dan Prasarana;
4. Jaminan Pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana;
6. Pengawasan Internal;
7. Jumlah Pelaksana;
8. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
9. Evaluasi Kinerja Pelayanan, dan
10. Maklumat Pelayanan.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No.215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.5357);
5. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Presiden No.80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 No.180);
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 100);

14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 26 tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 27 tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
18. Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;
19. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

BAB II

PENYELENGGARA PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar POM di Serang dilaksanakan melalui tatap muka baik di Kantor Balai Besar POM di Serang, Mal Pelayanan Publik dan jemput bola, melalui media telepon, *email*, surat, *hotline/whatsapp* dan media sosial, serta layanan khusus.

B. Jenis Pelayanan

Jenis layanan pada Balai Besar POM di Serang yaitu :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan,
2. Pengujian Obat dan Makanan,
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB),
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap,
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB),
6. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika,
7. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
8. Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan.

C. Jadwal Pelayanan

1. Datang Langsung
 - a. Kantor Balai Besar POM di Serang
 - 1) **Senin– Kamis**
Pukul 08.00-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
 - 2) **Jumat**
Pukul 08.00-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
 - b. Mal Pelayanan Publik (MPP)
 - 1) **MPP Kota Cilegon**
Senin Minggu Pertama dan Ketiga setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-16.00 (jeda istirahat 12.00-13.00)

2) MPP Kabupaten Pandeglang

Selasa Minggu Pertama dan Ketiga setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-16.00 (jeda istirahat 12.00-13.00).

3) MPP Kabupaten Serang

Rabu Minggu Pertama dan Ketiga setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-15.00 (jeda istirahat 12.00-13.00).

2. Telepon, *Email*, dan Surat

a. Senin – Kamis

Pukul 08.00-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)

b. Jumat

Pukul 08.00-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)

3. *Hotline Whatsapp*/Media Sosial

a. Senin – Kamis

Pukul 08.00-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)

b. Jumat

Pukul 08.00-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)

c. Sabtu

Pukul 08.00-12.00 WIB

4. Layanan Khusus

Layanan khusus dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM dan/atau penyampaian pengumuman melalui *subsite*, media sosial dan lainnya.

Layanan khusus dapat dilakukan di luar jam kerja dan di luar hari kerja, layanan khusus meliputi :

- *Food Security* (layanan 24 jam),
- Kejadian Luar Biasa,
- Kejadian Luar Biasa (KLB) Keracunan Pangan,
- Kasus Tertentu,
- Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi, serta

- Penyuluhan dalam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi

D. Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Pelaksana penyelenggaraan pelayanan :

1. *Front Office* : 1 Orang
2. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan : 7 Orang
3. Pengujian Obat dan Makanan
 - a. Petugas penerima sampel : 3 Orang
 - b. Petugas pengujian : 29 Orang
4. Sertifikasi* : 4 Orang

*(CDOB, CPOTB secara bertahap, SPA CPKB, Rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik, izin penerapan CPPOB dan Surat Keterangan Ekspor)

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki kompetensi pelayanan publik;
2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan;
3. Memahami tata cara sertifikasi/registrasi Obat dan Makanan;
4. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan (khusus petugas pengujian).

F. Tempat Pelayanan

Kantor : Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kelurahan Banjarsari,
Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten

Telepon : (0254) 8491152; 8490943.

Hotline : • 08111372225 (layanan informasi dan pengaduan);
• 081315422211 (layanan sertifikasi);
• 08111686824 (layanan pengujian).
• 08118446686 (layanan WBS Lapor Kang).

Website : www.serang.pom.go.id

- Email** : bpom_serang@pom.go.id (layanan informasi);
ulpk_bpomserang@pom.go.id (layanan pengaduan) .
- Media Sosial** :
 - Instagram: bpom.serang
 - Youtube : Balai Besar POM di Serang
 - Tiktok : bpom.serang
 - Facebook : Balai Besar POM Serang
- Mal Pelayanan Publik** :
 - MPP Kota Cilegon :
Gedung Graha Edhi Praja Jl. Jenderal Sudirman
No. 2, Kelurahan Ramanuju, Kecamatan
Purwakarta, Kota Cilegon.
 - MPP Kabupaten Pandeglang :
Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan
Pandeglang, Kabupaten Pandeglang.
 - MPP Kabupaten Serang:
Kaserangan, Kecamatan Ciruas,
Kabupaten Serang;
- Halo BPOM** : 1500533

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala Balai Besar POM di Serang. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku pada lingkungan Balai Besar POM di Serang. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM pada Serang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. Jenis pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya/tarif; dan
4. Produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

K.

L. Kompensasi Pengguna Layanan

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan yang tidak memperoleh layanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada BB POM di Serang, contohnya antara lain seperti :

1. Pelanggan diperlakukan secara tidak adil;
2. Pelanggan tidak dilayani oleh petugas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung;
3. Pelanggan mendapatkan perlakuan kasar dan tidak sopan dari petugas pelayanan publik;

4. Waktu respon pelayanan publik dan waktu pelayanan publik* tidak sesuai standar pelayanan publik BBPOM di Serang;

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

Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dapat berupa :

- a. Pemberian cinderamata dari Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang;
- b. Prioritas untuk pelayanan berikutnya;
- c. pengantaran produk layanan ke tempat pelanggan.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita;
2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan;
3. Meja *front office*;
4. Kursi roda, tongkat dan kruk;
5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan;
6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan;
7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loker pelayanan informasi dan pengaduan, loker layanan khusus kelompok rentan, loker layanan pengujian;
8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat;
9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat;
10. Alat bantu dengar;

11. Kacamata baca;
12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*;
13. Komputer di setiap meja layanan;
14. Komputer khusus pelanggan;
15. *Printer* dan mesin fotokopi;
16. ATK *center* yang disediakan gratis untuk pelanggan;
17. Brosur Informasi Obat dan Makanan;
18. Ruang Pengaduan;
19. Ruang Pelayanan Informasi Publik;
20. Ruang Laktasi;
21. Ruang Tenang;
22. Area bermain anak;
23. Area baca;
24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas;
25. Musholla Pria dan Musholla Wanita;
26. Televisi;
27. *Wifi* gratis;
28. *Charging station*;
29. Kotak saran;
30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;
31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar.
32. Kotak P3K.

N. Inovasi Pelayanan Publik

1. Baperan (Bedah Peraturan *Online*)

Bedah peraturan *Online* (Baperan) merupakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dengan melalui pembinaan kepada pelaku usaha terkait peraturan terbaru. Baperan telah dilakukan sejak tahun 2021 dan telah dilakukan rutin setiap bulan.

2. Diva (*Drive Thru* Pengujian Sampel)

Inovasi *Drive Thru* Pengajuan Sampel Pangan Olahan dilakukan setiap bulan dengan lokasi yang berpindah setiap bulannya. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengujikan sampel pangan kepada petugas Balai Besar POM di Serang secara gratis menggunakan alat uji cepat/*rapid test kit*. Inovasi DIVA juga memfasilitasi konsultasi terkait Sertifikasi pendaftaran Izin Edar Obat dan Makanan bagi masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor Balai Besar POM di Serang.

3. Badak Banten (Bantu Dampingi Pelaku Usaha Banten Tumbuh dan Berdaya Saing)

Badak Banten adalah inovasi yang dikembangkan Balai Besar POM di Serang untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha di wilayah Banten dalam memperoleh perizinan Obat dan Makanan dengan cakupan komoditi Obat, Obat Bahan Alam, Kosmetik dan Pangan Olahan.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:

1. Datang Langsung :
 - a. Kantor Balai Besar POM di Serang
Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten;
 - b. Mal Pelayanan Publik:
 - 1) MPP Kota Cilegon
Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon;
 - 2) MPP Kabupaten Pandeglang
Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang;
 - 3) MPP Kabupaten Serang
Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang;
2. Telepon : (0254) 8491152/8490943;
3. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225
4. *Hotline* Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Laporan Kang : 08118446686;
5. *Whistle Blowing System* : 08118446686 atau <https://sangintegritas.pom.go.id>
6. *Email* : ulpk_bpomserang@pom.go.id;
7. Media Sosial
 - a. Instagram : bpom.serang;
 - b. Facebook : BPOM Serang;
8. Kotak Saran;
9. Aplikasi BPOM *Mobile*;

10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor);
11. Halo BPOM 1500533.

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai Besar POM di Serang dilakukan pencatatan secara manual dan pada aplikasi SIMPEL.

C. Pengelola Pengaduan

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

1. Menerima pengaduan dari berbagai kanal pengaduan yang masuk ke Balai Besar POM di Serang;
2. Verifikasi data pengaduan yang diterima;
3. Melakukan pendataan terhadap pengaduan yang diterima;
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite dan media sosial Balai Besar POM di Serang; dan
8. Dokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Balai Besar POM di Serang ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Balai Besar POM di Serang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ISO 17025:2017 dan ISO 37001:2016 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai seluruh staf. Penerapan Sistem Manajemen Mutu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun dan selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan Sistem Manajemen Mutu, diharapkan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan pada Balai Besar POM di Serang melalui :

A. Monitoring

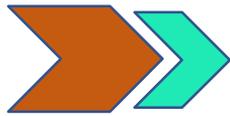
1. Audit Internal yang dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal minimal setahun sekali.
2. Audit Eksternal yang dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali.
3. Rekapitulasi Hasil Pelaksanaan Kegiatan (RHPK) Internal Balai Besar POM di Serang setiap bulan.

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun.
2. Pemberian reward dan punishment untuk mengetahui tingkat kinerja pelaksana pelayanan publik secara periodik setiap satu bulan sekali.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan.

4. Laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM dan tindak lanjut pengaduan setiap bulan.
5. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun.
6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap triwulan dan tahunan.

LAMPIRAN 1



Pengaduan Masyarakat dan
Informasi Obat dan Makanan

Lampiran 1. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2025.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN		
1	Persyaratan	<p>1. Layanan Pengaduan Masyarakat</p> <p>a. Identitas pemohon (nama, alamat, nomor telepon/<i>whatsapp/email</i>/akun media sosial, pekerjaan/profesi, tanda pengenal/KTP/SIM);</p> <p>b. Rincian pengaduan yang disertai data dukung/dokumentasi sarana/produk yang dilaporkan;</p> <p>2. Layanan Informasi Obat dan Makanan</p> <p>a. Identitas pelanggan (nama, usia, pekerjaan/profesi, jenis kelamin, nomor telepon, pendidikan terakhir, nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas;</p> <p>b. Jenis informasi yang dibutuhkan dan tujuan permintaan informasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP) dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/<i>email/whatsapp</i>/ media sosial/PPID.</p> <p>Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00-16.30 WIB tanpa jeda istirahat dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WIB tanpa jeda istirahat. Waktu istirahat tetap</p>

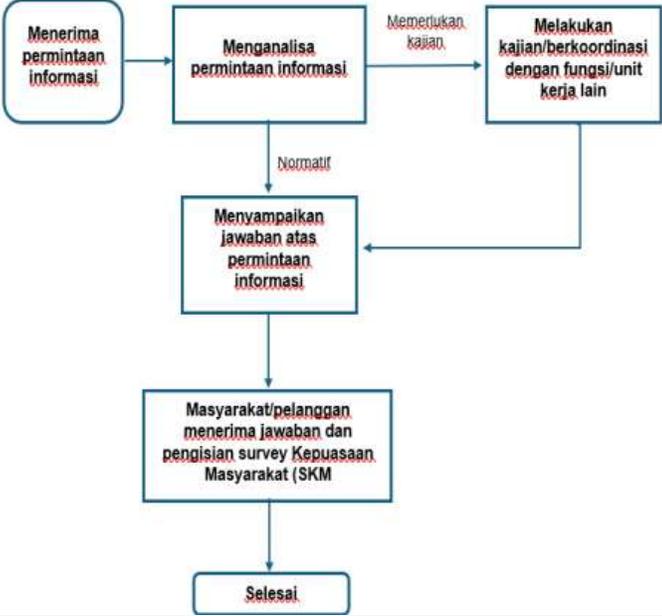
melayani dengan petugas secara bergiliran.

Permintaan informasi di luar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai Besar POM di Serang dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). Pelayanan diluar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.

2. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan pengecekan data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.
3. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan akan dirujuk ke bagian terkait dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai

Alur Pengaduan Masyarakat



		<p style="text-align: center;">Alur Layanan Informasi Obat dan Makanan</p>  <pre> graph TD A[Menerima permintaan informasi] --> B[Menganalisa permintaan informasi] B -- "Memerlukan kajian" --> C[Melakukan kajian/berkoordinasi dengan fungsi/unit kerja lain] B -- "Normatif" --> D[Menyampaikan jawaban atas permintaan informasi] C --> D D --> E[Masyarakat/pelanggan menerima jawaban dan pengisian survey Kepuasan Masyarakat (SKM)] E --> F[Selesai] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tindak lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat terhadap Obat dan Makanan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang bersifat normatif : 5 HK; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan tidak memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan : 14 HK; c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan : 60 HK. 2. Tindak Lanjut Layanan Informasi Obat dan Makanan <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan informasi yang bersifat normatif : 5 HK b. Permintaan informasi yang memerlukan kajian: 14 HK.
4	Biaya/Tarif	Gratis

5	Produk Layanan	Rumusan jawaban pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl. Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang Jl. Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Laporan Kang : 08118446686; 5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id 6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id; 7. Media Sosial <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : bpom.serang;

		<p>b. Facebook : BPOM Serang;</p> <p>8. Kotak Saran;</p> <p>9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);</p> <p>11. Halo BPOM 1500533.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>6. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita;</p> <p>2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita;
--	--	--

		<p>26. Televisi;</p> <p>27. <i>Wifi</i> gratis;</p> <p>28. <i>Charging station</i>;</p> <p>29. Kotak saran;</p> <p>30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;</p> <p>31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar.</p> <p>32. Kotak P3K.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kompetensi pelayanan publik;</p> <p>2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ;</p> <p>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Infokom 7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. <p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat,</p>

		<p>tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p> <p>3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <p>a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan;</p> <p>b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</p>

LAMPIRAN 2



Pengujian Obat dan Makanan

Lampiran 2. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN		
1	Persyaratan	1. Sampel obat dan makanan memenuhi jumlah minimal untuk pengujian; 2. Laboratorium mampu melakukan pengujian yang diajukan oleh pihak ketiga; 3. Kelengkapan berkas a. Syarat untuk umum (Industri dan Gudang Farmasi) : 1) Memiliki Akun di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, https://sipt.pom.go.id/pihak-3/ 2) Menginput Data di P O R T A L SIPT PIHAK Ke-3, meliputi: - Data Sampel; - Surat permohonan pengujian berkop; perusahaan atau instansi; - <i>Fotocopy</i> KTP pengirim sampel; - Surat Rekomendasi Dinas Setempat. 3) Nomor <i>bets</i> pada sampel yang dikirim sama dengan data sampel yang diinput pada SIPT; 4) Melakukan pembayaran sesuai dengan kode pembayaran yang telah diberikan; 5) Laporan Pengujian dapat di <i>download</i> pada PORTAL SIPT PIHAK KE-3 atau

		<p>diambil di BBPOM di Serang, Pengambilan Hasil Uji hanya oleh pengirim sampel, bila berbeda harus dengan surat kuasa.</p> <p>b. Syarat untuk Kepolisian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki Akun di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, https://sipt.pom.go.id/pihak-3/ 2) Menginput Data di P O R T A L S I P T PIHAK Ke-3, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Data Sampel; - Surat permohonan pengujian berkop perusahaan atau instansi; - Fotocopy KTP pengirim sampel; - Laporan Polisi; - Surat Dimulainya Penyidikan (SPDP). 3) Nomor bets pada sampel yang dikirim sama dengan data sampel yang diinput pada SIPT; 4) Berita Acara Penyitaan Barang; 5) Berita Acara Pembungkus/Penyegelan Barang Bukti; 6) Berita Acara Penyisihan dan pengambilan Barang Bukti; 7) Surat Perintah Tugas; 8) Surat Perintah Penyidikan; 9) Melakukan pembayaran sesuai dengan kode pembayaran yang telah diberikan; 10) Laporan Pengujian dapat di <i>download</i> pada PORTAL SIPT PIHAK KE-3 atau diambil di BBPOM di Serang, Pengambilan Hasil Uji hanya oleh
--	--	--

		<p>pengirim sampel, bila berbeda harus dengan surat kuasa.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD START([START]) --> A[Membuat Akun SIPT Pihak Ke-3 Dan Mengisi Kelengkapan Data] A --> B[Membawa Kelengkapan Persyaratan Dan Sampel Yang Akan Diuji Ke BBPOM di Serang] A --> C[Menerima Sampel Dan Memeriksa Kelengkapan] B <--> C C <--> D[Kaji Ulang Permintaan Pengujian] D --> E[Terbit e-billing PNBP Mengacu Pada Peraturan BPOM No.389 Tahun 2024 Dengan Dasar PMK 73 Tahun 2024] E --> F[Membayar Biaya Uji Sesuai Billing e-payment Melalui Bank Penerima Setoran MPNG2 (Modul Penerima Generasi 2)] F --> G{Proses} G --> H[Pembuatan Data Sampel Dan Surat perintah Uji (Aplikasi SIPT)] H --> I[Proses Pengujian Sesuai Dengan Parameter yang Diminta] I --> J[Laporan Pengujian] J --> K[Cetak/Download Laporan pengujian] K --> L[Menerima Laporan Pengujian dan Surat Pengantar] L --> M[Mengisi Kuesioner Kepuasan online di https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2025] M --> N[Menerima, Mengarsipkan, Dan Mengevaluasi Kuesioner] N --> SELES([Selesai]) </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian indentifikasi zat aktif pada obat/ NAPPZA menggunakan instrument GC-MS (<i>Gas Chromatography – Mass Spectrometry</i>). <i>Timeline</i> adalah 1 Hari Kerja, terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 2. Pengujian sampel PNBP indentifikasi zat aktif pada obat/ NAPPZA diluar penggunaan instrument GC-MS (<i>Gas Chromatography – Mass Spectrometry</i>). Adalah 15 Hari Kerja, <i>Timeline</i> terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 3. Pengujian sampel PNBP selain zat aktif obat/NAPPZA sesuai lampiran 9. <i>Timeline</i> terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 4. 30 Hari Kerja untuk pengujian sampel PNBP 2 parameter atau lebih.
4	Biaya/Tarif	<p>Terlampir pada lampiran 9 (Sesuai Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. Peraturan ini berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan).</p>
5	Produk Layanan	<p>Laporan Pengujian sesuai parameter uji</p>

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang JI. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang JI.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Lapor Kang : 08118446686; 5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id 6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id; 7. Media Sosial <ol style="list-style-type: none"> a. Instagram : bpom.serang; b. Facebook : BPOM Serang; 8. Kotak Saran;
---	--	--

		<p>9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);</p> <p>11. Halo BPOM 1500533.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>7. Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;</p> <p>8. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>

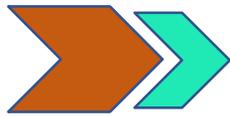
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang;
----	---	--

		<p>22. Area bermain anak;</p> <p>23. Area baca;</p> <p>24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas;</p> <p>25. Musholla Pria dan Musholla Wanita;</p> <p>26. Televisi;</p> <p>27. <i>Wifi gratis</i>;</p> <p>28. <i>Charging station</i>;</p> <p>29. Kotak saran;</p> <p>30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;</p> <p>31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar.</p> <p>32. Kotak P3K.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan;</p> <p>2. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinu;</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ;</p> <p>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Penerima Sampel 3 Orang dan Petugas Pengujian 29 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. <ol style="list-style-type: none"> 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan; b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun;

		c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.
--	--	--

LAMPIRAN 3

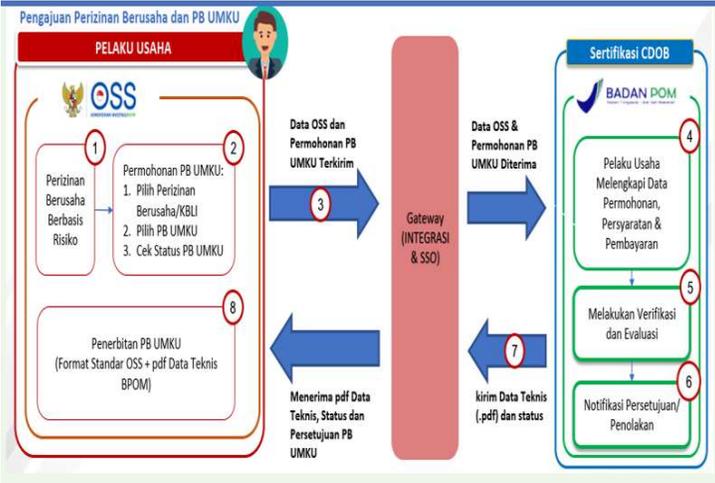


Sertifikasi Cara Distribusi Obat
yang Baik (CDOB)

Lampiran 3. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)		
1	Persyaratan	<p>Berdasarkan lampiran pada Peraturan Badan POM No.10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan:</p> <p>a. Persyaratan umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan sertifikasi CDOB 2. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak; dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; 3. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan: <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikat Distribusi Farmasi/Cabang atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; dan b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA). <p>b. Persyaratan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 2. Daftar kategori produk yang didistribusikan/ rencana produk yang akan didistribusikan untuk PBF baru; 3. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;

		<p>4. Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</p> <p>5. Kebijakan mutu dan daftar SOP.</p> <p>*Persyaratan diupload pada: sertifikasicdob.pom.go.id</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Mekanisme pengajuan sertifikasi CDOB</p>  <p>Proses pengajuan sertifikasi CDOB melalui sertifikasicdob.pom.go.id menjadi tanggung jawab Ditwasdis mencakup evaluasi dokumen, penerbitan SPB dan verifikasi pembayaran PNBP.</p> <p>2. Mekanisme evaluasi dan pemeriksaan CAPA dalam rangka sertifikasi CDOB</p>

		<p>Catatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • *mencakup tahapan evaluasi kelengkapan dokumen oleh Ditwasdis, jika lengkap akan terbit SPB, jika belum lengkap dikembalikan ke pelaku usaha untuk revisi permohonan dengan <i>timeline</i> 20 HK dan mengirimkan kembali hingga dinyatakan lengkap • Proses bisnis yang dilakukan di Balai Besar POM di Serang yaitu di kotak merah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Berdasarkan PP No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis

		<p>Risiko pada lampiran I, <i>timeline</i> proses Sertifikasi CDOB keseluruhan adalah 49 Hari Kerja. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme <i>clock on clock off</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dua kali penyampaian CAPA dari pelaku usaha masing-masing 40 hari kerja. 3. Evaluasi CAPA oleh petugas maksimal 2 kali dengan masing-masing 12 hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan PP 32 Tahun 2017 terdapat 4 jenis sertifikat CDOB, yaitu Penyalur Obat Lain, Produk Rantai Dingin, Bahan Baku Obat, dan Narkotika. 2. Hasil evaluasi CAPA melalui subsite sertifikasicdob.pom.go.id*
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>erimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang

		<p>Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Telepon : (0254) 8491152/8490943;3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 081113722254. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Lapor Kang : 08118446686;5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id;7. Media Sosial<ol style="list-style-type: none">a. Instagram : bpom.serang;b. Facebook : BPOM Serang;8. Kotak Saran;9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);11. Halo BPOM 1500533.
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang Berlaku pada Badan POM; 4. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan POM No.9 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Distribusi Obat yang Baik; 7. Peraturan Badan POM No.6 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik; 8. Peraturan Kepala Badan POM No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang

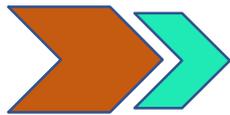
		Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan;

		<ul style="list-style-type: none"> 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita; 26. Televisi; 27. <i>Wifi gratis</i>; 28. <i>Charging station</i>; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar. 32. Kotak P3K.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan;

		<ul style="list-style-type: none">b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun;c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.
--	--	---

LAMPIRAN 4



Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara
Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
(CPOTB) Secara Bertahap

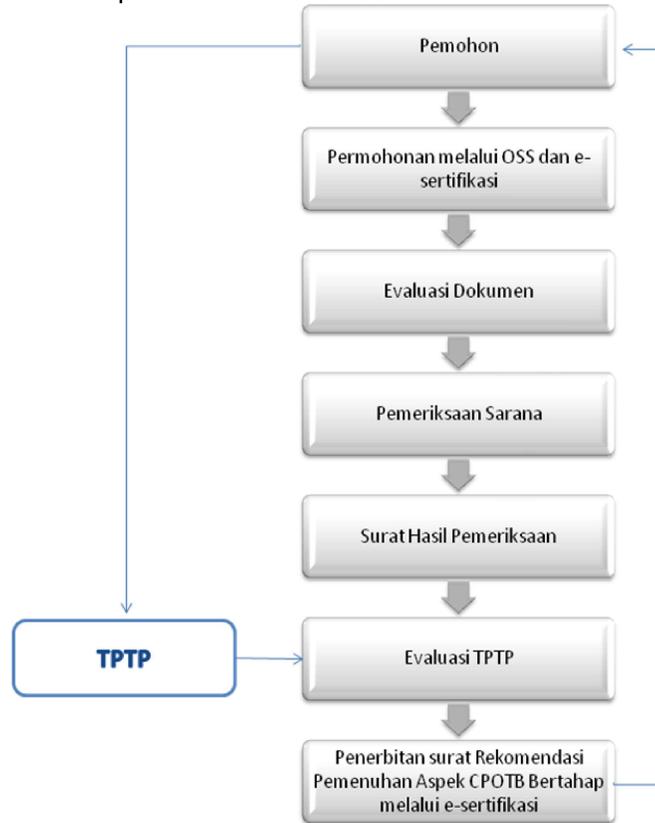
Lampiran 4. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pemeriksaan sarana dengan kertas kop perusahaan yang ditujukan kepada Kepala Balai Besar POM di Serang (sesuai format) dan ditandatangani oleh Pemilik/Direktur/ Pimpinan Perusahaan; 2. Surat pernyataan komitmen memenuhi CPOTB 3. Denah sesuai prinsip CPOTB; 4. Dokumen Mutu sesuai tahap izin penerapan: <ol style="list-style-type: none"> a. Tahap I UMOT : Higiene dan sanitasi ; b. Tahap II UMOT/ Tahap I UKOT : Higiene, sanitasi, dan dokumentasi. c. Tahap II UKOT : <ol style="list-style-type: none"> 1) Overview dokumen tahap I; 2) Manajemen mutu; 3) Produksi ; 4) Pengawasan mutu; 5) Cara penyimpanan dan pengiriman. d. Tahap III UKOT : <ol style="list-style-type: none"> 1) Overview dokumen tahap I dan II; 2) Personalia; 3) Bangunan, fasilitas dan peralatan; 4) Penanganan keluhan terhadap produk,

		<p>penarikan kembali produk dan produk kembalian;</p> <p>5) Inspeksi diri;</p> <p>6) Kontrak produksi dan pengujian, NIB, dan izin lokasi gudang baru.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Mekanisme pendaftaran izin edar obat tradisional</p> <pre> graph TD A["Permohonan • Pelaku Usaha"] --> B["NIB, KBLI, PB-UMKU • OSS"] B --> C["Registrasi Akun • Direktorat Pengawasan OTSK (Ditwas OTSK) BPOM"] C --> D["Sertifikasi CPOTB* • Ditwas OTSK (Sertifikat CPOTB) • BSPOM di Serang (Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bersihap)"] D --> E["Izin Edar OT • Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen dan Kosmetik BPOM"] </pre>

2. Alur Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap melalui e-sertifikasi



3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 6 Hari Kerja untuk pemeriksaan sarana; 2. 14 Hari Kerja untuk penerbitan laporan hasil pemeriksaan; 3. 22 Hari Kerja evaluasi TPTP (<i>Clock On Clock Off</i>); 4. 40 Hari Kerja penyampaian TPTP oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK); 5. 6 Hari Kerja penerbitan rekomendasi sejak <i>closed</i> TPTP.
4	Biaya/Tarif	<p>Gratis Tahap I/II/III*</p> <p>*sesuai dengan tahapan yang diajukan</p>
5	Produk Layanan	Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan Hasil Evaluasi TPTP hasil Pemeriksaan (<i>Status Closed</i>)
6	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang JI. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang JI.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten

		<p>Serang;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Telepon : (0254) 8491152/8490943;3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 081113722254. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Laporkang : 08118446686;5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id;7. Media Sosial<ol style="list-style-type: none">a. Instagram : bpom.serang;b. Facebook : BPOM Serang;8. Kotak Saran;9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Laporkang);11. Halo BPOM 1500533.
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada BPOM; 3. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 5. Peraturan Presiden No.80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan POM No.31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Layanan Publik Tertentu di Lingkungan Badan POM; 8. Peraturan Kepala Badan POM No.32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan Dan Mutu Obat Tradisional; 9. Peraturan Kepala Badan POM No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;

		<p>10. Peraturan Badan POM No. 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap</p> <p>11. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan.</p> <p>12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar;

		<p>11. Kacamata baca;</p> <p>12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>;</p> <p>13. Komputer di setiap meja layanan;</p> <p>14. Komputer khusus pelanggan;</p> <p>15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi;</p> <p>16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan;</p> <p>17. Brosur Informasi Obat dan Makanan;</p> <p>18. Ruang Pengaduan;</p> <p>19. Ruang Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>20. Ruang Laktasi;</p> <p>21. Ruang Tenang;</p> <p>22. Area bermain anak;</p> <p>23. Area baca;</p> <p>24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas;</p> <p>25. Musholla Pria dan Musholla Wanita;</p> <p>26. Televisi;</p> <p>27. <i>Wifi</i> gratis;</p> <p>28. <i>Charging station</i>;</p> <p>29. Kotak saran;</p> <p>30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;</p> <p>31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar.</p> <p>32. Kotak P3K.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kompetensi pelayanan publik;</p> <p>2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.</p>

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titi berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan; b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun; c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

LAMPIRAN 5



Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara
Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)

Lampiran 5. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha 2. Lampiran KBLI sesuai sesuai KBLI 20232 dan Lokasi Usaha di wilayah kerja Balai Besar POM di Serang 3. Denah bangunan Industri Kosmetika 4. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB : <ul style="list-style-type: none"> • Industri Kosmetik Golongan A <ol style="list-style-type: none"> a. Aspek Sistem Manajemen Mutu b. Personalia c. Bangunan dan Fasilitas d. Peralatan e. Sanitasi dan <i>Hygiene</i> f. Produksi g. Pengawasan Mutu h. Dokumentasi i. Penyimpanan j. Penanganan Mutu dan Penarikan Produk • Industri Kosmetik Golongan B <ol style="list-style-type: none"> a. Sanitasi dan <i>Hygiene</i>; b. Dokumentasi. <p>sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB.</p>

		<p>5. Memiliki penanggung jawab teknis dengan kualifikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoteker (untuk Industri Kosmetik Golongan A) • Minimal Tenaga Teknis Kefarmasian (untuk Industri Kosmetik Golongan B)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Gambaran umum alur sertifikasi kosmetika</p>  <pre> graph TD A["Permohonan • Pelaku Usaha"] --> B["NIB, KBLI, PB-UMKU • OSS"] B --> C["Persetujuan Denah • Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM"] C --> D["Sertifikasi CPKB dan SPA CPKB • (Ditwas KOS) • BBPOM di Serang"] </pre> <ul style="list-style-type: none"> • Sertifikasi CPKB full aspek dilaksanakan oleh Ditwas Kos Badan POM dan dapat melibatkan BBPOM di Serang • SPA CPKB dilaksanakan oleh BBPOM di Serang Alur Rekomendasi SPA CPKB

		<p style="text-align: center;">2. Alur Rekomendasi SPA CPKB</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi dokumen oleh evaluator Balai 3 Hari Kerja. 2. 20 Hari Kerja untuk pemberitahuan hasil pemeriksaan. 3. Penyampaian Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) oleh pelaku usaha maksimal 3 kali, dengan batas waktu masing-masing penyampaian TPTP maksimal 20 Hari Kerja.

4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	SPA CPKB (Evaluasi Hasil Tindakan Perbaikan dan Analisis Hasil Pemeriksaan)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Laporkang : 08118446686; 5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id 6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id;

		<p>7. Media Sosial</p> <p>a. Instagram : bpom.serang;</p> <p>b. Facebook : BPOM Serang;</p> <p>8. Kotak Saran;</p> <p>9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);</p> <p>11. Halo BPOM 1500533.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</p> <p>4. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>5. Peraturan Badan POM No.26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>6. Peraturan Badan POM No.12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam kosmetika;</p> <p>7. Peraturan Badan POM No.23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>8. Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p>

		<p>9. Peraturan Badan POM No.2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>10. Peraturan Badan POM No.30 tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Penandaan Kosmetika;</p> <p>11. Peraturan Badan POM No.31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>12. Peraturan Badan POM No.8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat diproduksi oleh Industri Kosmetika yang memiliki sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B;</p> <p>13. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>14. Peraturan Badan POM No.3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>15. Peraturan Badan POM No.17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM No.23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>17. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</p> <p>18. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan POM;</p> <p>19. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK/02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang</p>
--	--	--

		<p>Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik.</p> <p>20. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braile</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi;

		<ul style="list-style-type: none"> 16. ATK <i>center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita; 26. Televisi; 27. <i>Wifi</i> gratis; 28. <i>Charging station</i>; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar. 32. Kotak P3K.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.

5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan; b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun; c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.
----	----------------------------	--

LAMPIRAN 6



Rekomendasi Sebagai Pemohon
Notifikasi Kosmetika,

Lampiran 6. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB dengan KBLI mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 2. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; 3. Fotokopi/scan kartu tanda penduduk penanggung jawab teknis; 4. Fotokopi/scan ijazah penanggung jawab teknis: <ol style="list-style-type: none"> a. Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia; b. Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi). 5. Fotokopi/Scan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; 6. Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran

		<p>Kosmetika;</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Catatan persediaan/ kartu stok Kosmetika; c. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; d. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; e. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. <p>7. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</p> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Permohonan PG-UMKU Kode KBLI status menunggu verifikasi] B --> C[Pemeriksaan Sarana] C --> D[Rekomendasi *] C --> E[Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan **] C --> F[Penetapan Permohonan***] D --> G[CAPA] E --> H[Evaluasi CAPA] G --> H H --> I[Hasil Evaluasi CAPA (Closed)] H --> J[Rekomendasi Penghentian sementara akses permohonan notifikasi Kosmetika****] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Lima (5) Hari Kerja rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, surat permohonan, penanggungjawab teknis sesuai ketentuan;</p>

		<p>2. Tujuh (7) Hari Kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan;</p> <p>3. Terbit surat hasil pemeriksaan sarana ke pelaku usaha 5 HK sejak pemeriksaan dilakukan;</p> <p>4. Pelaku usaha melaporkan CAPA maksimal 20 hari kerja sejak tanggal pemeriksaan.</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang JI. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang JI.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai

		<p>Besar POM di Serang melalui Lapor Kang : 08118446686;</p> <p>5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id</p> <p>6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id;</p> <p>7. Media Sosial</p> <p>a. Instagram : bpom.serang;</p> <p>b. Facebook : BPOM Serang;</p> <p>8. Kotak Saran;</p> <p>9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);</p> <p>Halo BPOM 1500533.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM;</p> <p>3. Peraturan Badan POM No.26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>4. Peraturan Badan POM No.12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam kosmetika;</p> <p>5. Peraturan Badan POM No.23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</p>

		<p>7. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>8. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>10. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</p> <p>11. Peraturan Badan POM No.17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM No.23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>12. Peraturan Badan POM No.2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>13. Peraturan Badan POM No.30 tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Penandaan Kosmetika;</p> <p>14. Peraturan Badan POM No.3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>16. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan POM;</p> <p>17. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK/02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang</p>
--	--	--

		<p>Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik.</p> <p>Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan;

		<ul style="list-style-type: none"> 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita; 26. Televisi; 27. <i>Wifi gratis</i>; 28. <i>Charging station</i>; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar. 32. Kotak P3K.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akurat berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.

		<p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ul style="list-style-type: none">a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan;b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun;c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.
--	--	--

LAMPIRAN 7



Izin Penerapan Cara Produksi Pangan
Olahan yang Baik (CPPOB)

Lampiran 7. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI SERANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 2. Surat Pemenuhan Komitmen bagi produk risiko rendah; 3. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan Penilaian Mandiri Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik bagi produk risiko sedang; 4. Peta lokasi sarana produksi; 5. Denah bangunan (<i>layout</i>) sarana produksi; 6. 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 yang memuat antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian

		<p>terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; e. prosedur penanganan bahan kimia nonpangan; f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan <i>hygiene</i> sanitasi karyawan; h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>); i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; dan j. Panduan operasional pembersihan dan sanitasi meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; 2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan 3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya). <p>7. Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/matriks bahan Pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan;</p> <p>8. Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap</p>
--	--	---

		<p>produksi;</p> <p>9. Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan sistem manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Gambaran Umum Alur Permohonan Izin Edar Pangan Olahan</p> <p>1. Pangan Olahan Resiko Rendah dan Sedang</p>  <pre> graph LR A[Pemohonan] --> B[NIB, KBLI, PB-UMKU] B --> C[Registrasi Akun Izin Penerapan CPOOB] C --> D[Izin Penerapan CPOOB] D --> E[Izin Edar Pangan Olahan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Modal skala usaha mikro (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah paling banyak 1 Milyar. ** Modal skala usaha kecil (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah >1 Milyar sampai paling banyak 5 Milyar. ***Modal skala usaha menengah (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah >5 Milyar sampai paling banyak 10 Milyar.

2. Pangan Olahan Resiko Tinggi

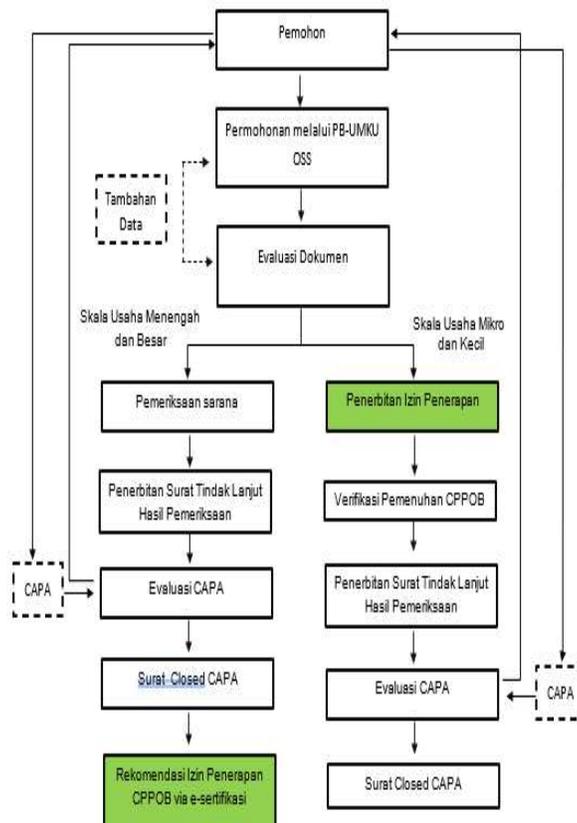


Keterangan :

* Skala Usaha Mikro dan Kecil (Izin Penerapan PMR Bertahap).

** Skala Menengah dan Besar (Izin Penerapan PMR Full/ Penuh).

3. Alur Izin Penerapan CPPOB di Balai Besar POM di Serang



		<p>Ketentuan lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon setelah memiliki akun e-sertifikasi (bisnis proses di bpom pusat), melengkapi profile sarana; b. Mengisi data industri dengan sinkronisasi data industri dengan OSS; c. Melengkapi data penanggung jawab; d. Melengkapi data daftar sarana dengan melakukan sinkronisasi dengan OSS; e. Verifikasi perubahan data sarana oleh admin UPT e-sertifikasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisi dokumen pada tahap pra-evaluasi dibatasi maksimal hingga 3 kali; 2. 10 Hari Kerja (Evaluasi dokumen permohonan, clock on clock off); 3. Waktu maksimum pelaku usaha untuk merespons atau mengajukan perbaikan dokumen adalah 120 hari kalender; 4. 20 Hari Kerja pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap (untuk usaha skala menengah dan besar); 5. 10 Hari Kerja (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan serta mengunggah permintaan CAPA sejak tanggal inspeksi); 6. Revisi CAPA (<i>Corrective and Preventive Actions</i>) dibatasi hingga maksimal 3 kali; 7. Waktu maksimum pelaku usaha untuk merespons atau mengirimkan perbaikan CAPA adalah 120 hari kalender; 8. 12 Bulan verifikasi pemenuhan CPPOB (untuk usaha skala mikro dan kecil):

		<p>9. 40 Hari Kerja Penerbitan Izin Penerapan CPPOB sejak closed CAPA (untuk skala usaha menengah besar).</p> <p>10. Penyampaian CAPA oleh pelaku usaha 20 Hari Kerja maksimal sebanyak 2 kali.</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Izin penerapan CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Lapor Kang :

		<p>08118446686;</p> <p>5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id</p> <p>6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id;</p> <p>7. Media Sosial</p> <p>a. Instagram : bpom.serang;</p> <p>b. Facebook : BPOM Serang;</p> <p>8. Kotak Saran;</p> <p>9. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>;</p> <p>10. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor);</p> <p>11. Halo BPOM 1500533.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pangan;</p> <p>2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2019 Tentang Keamanan Pangan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;</p> <p>6. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</p> <p>7. Permenperin No.75/M-IND/PER/7/2010 tentang</p>

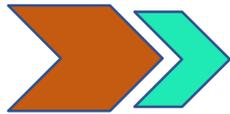
		<p>Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>8. Peraturan Badan POM No.10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>9. Peraturan Badan POM No.22 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik;</p> <p>10. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan.</p> <p>11. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita;</p> <p>2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan;</p> <p>3. Meja <i>front office</i>;</p> <p>4. Kursi roda, tongkat dan kruk;</p> <p>5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan;</p> <p>6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita; 26. Televisi; 27. <i>Wifi</i> gratis; 28. <i>Charging station</i>; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar.
--	--	--

		32. Kotak P3K.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk

		<p>mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p> <p>3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>2. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <p>a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan;</p> <p>b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.</p>

LAMPIRAN 8



Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan

Lampiran 8. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.24.197 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 25 Maret 2024.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) PANGAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 2. Pemohon (eksportir) yang terdaftar pada e-bpom.pom.go.id. 3. Surat Permohonan ditujukan ke Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. <ul style="list-style-type: none"> • Nama Dagang • Nama Jenis • Kemasan • Jumlah yang diekspor • Negara Tujuan Nama dan Alamat Eksportir • Nomor Pendaftaran (MD/SPP-IRT) • Nomor Bets/ Kode Produksi 4. Surat Pernyataan 5. Surat Perjanjian Kerja sama antara produsen dan eksportir 6. Fotokopi nomor pendaftaran dan label yang disetujui pada waktu pendaftaran (MD) atau fotokopi Sertifikat Pendaftaran Produk Industri

		<p>Rumah Tangga (SPP-IRT)</p> <p>7. Sertifikat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sertifikat analisa produk dari laboratorium terakreditasi setiap kali ekspor dengan masa berlaku maksimal 12 bulan atau hasil analisa pengujian dari laboratorium produsen untuk produk pangan ekspor yang memiliki Nomor Izin Edar Badan POM (MD) • Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> (GMO) (untuk hasil olahan kedelai, tomat, jagung, dan kentang) • Sertifikat hasil pengujian untuk residu <i>3-monochloropropane-1,2-diol (3-MCPD)</i> (untuk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce</i>) • Sertifikat Halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk ekspor • Sertifikat hasil pengujian dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING), apabila terdapat perbedaan pencantuman ING • Sertifikat analisa parameter <i>residu Ethylene Oxide</i> (EtO) dan <i>2-Chloro Ethanol</i> (2-CE), serta <i>Ethylene Glycol</i> (EG) dan <i>Di-Ethylene Glycol</i> (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG) <p>8. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk</p>
--	--	---

		<p>produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39.</p> <p>9. Hasil Pemeriksaan Sarana Produksi oleh Badan POM atau UPT Badan POM (Balai Besar/ Balai / Loka POM)</p> <p>10. Bukti Penjualan lokal berupa surat pesanan/<i>invoice</i> (khusus pengajuan <i>Free Sale Certificate</i>)</p> <p>11. Foto Kemasan Produk Ekspor Jika produk ekspor berbeda dengan produk lokal, pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk (Indonesia) dan tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor Izin Edar dari Badan POM/Dinas Kesehatan;</p> <p>12. Nilai <i>Export</i> dalam <i>Invoice</i> (US Dollar)</p> <p>13. Untuk Produk dengan izin edar SPPIRT dan Bahan baku/ produk khusus ekspor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasi produk yang Memuat Deskripsi/komposisi/ingredient, Karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, Kemasan, Penggunaan/aplikasi, serta Penyimpanan, masa kedaluwarsa dan cara penyimpanan.
--	--	--

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Gambaran Umum Alur Permohonan Surat Keterangan Ekspor</p> 
3	Jangka Waktu Pelayanan	Service Level Agreement waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKE adalah 8 jam
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM adalah Rp. 50.000 per item produk

5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; b. Mal Pelayanan Publik <ol style="list-style-type: none"> 1) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; 2) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; 3) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; 2. Telepon : (0254) 8491152/8490943; 3. ULPK Balai Besar POM di Serang (<i>Whatsapp</i>) : 08111372225 4. <i>Hotline</i> Pengaduan terkait Kinerja Pegawai Balai Besar POM di Serang melalui Laporkang : 08118446686; 5. <i>Whistle Blowing System</i> : 08118446686 atau https://sangintegritas.pom.go.id 6. <i>Email</i> : ulpk_bpomserang@pom.go.id; 7. Media Sosial 8. Instagram : bpom.serang;

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Facebook : BPOM Serang; 10. Kotak Saran; 11. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>; 12. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor); 13. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2019 Tentang Keamanan Pangan; 4. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah; 6. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 7. Peraturan Badan POM No.10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang

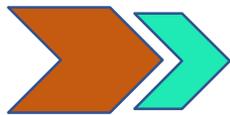
		<p>Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan.</p> <p>13. Peraturan Badan POM No 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>14. Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia.</p> <p>15. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja <i>front office</i>; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian elektronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Loker dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf <i>Braille</i>; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. <i>Printer</i> dan mesin fotokopi; 16. <i>ATK center</i> yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. Musholla Pria dan Musholla Wanita; 26. Televisi; 27. <i>Wifi</i> gratis; 28. <i>Charging station</i>; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;
--	--	---

		<p>31. <i>Showcase</i> yang berisi minuman dan makanan berbayar.</p> <p>32. Kotak P3K.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi ; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 2. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ol style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Serang dan dibuatkan laporan setiap bulan; b. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai Besar POM di Serang dilaksanakan setiap tahun; c. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

LAMPIRAN 9



Tarif Pengujian Sampel PNB

TARIF PENGUJIAN SAMPEL PNBP

**SESUAI PERATURAN BPOM NO.489 TAHUN 2024 DENGAN DASAR PMK 73 TAHUN 2024 TENTANG
PENETAPAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERSIFAT VOLATIL UNTUK
JASA PENGUJIAN**

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
Pangan	Identifikasi Formalin	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Destilasi	231.883		
		Reaksi warna	90.190		
			353.330		
	Penetapan Kadar formalin	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Destilasi	231.883		
		Spektrofotometri	731.992		
			995.132		
	Identifikasi Hidrogen Peroksida	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Reaksi warna	90.190		
			121.447		
	Penetapan Kadar Hidrogen Peroksida	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Titrimetri, kecuali Argentometri	301.265		
			332.522		
	Identifikasi Boraks	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Reaksi Warna	90.190		
		Destruksi Kering	191.319		
			312.766		
	Penetapan Kadar Etanol dan Metanol	Cairan berwarna:		100 mL	20 HK
		Organoleptik	31.257		
		Destilasi	231.883		
		Kromatografi gas (1-3 senyawa)	853.814		
			1.116.954		
		Cairan bening:		50 mL	
Organoleptik		31.257			
Destilasi		231.883			
Kromatografi gas (1-3 senyawa)		853.814			
		1.116.954			
Penetapan Enzim Diastase	Organoleptik	31.257	50 mL	15 HK	
	Spektrofotometri UV	731.992			
		763.249			

	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257		
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	669.480	50 gram atau 50 mL	
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	669.480		
	Identifikasi <i>Escherichia coli</i>	Kualitatif Pengkayaan	728.741		
	Angka <i>Escherichia coli</i>	Kuantitatif Tuang	669.480	50 gram atau 50 mL (3 tabung)	
	APM/MPN <i>Escherichia coli</i>	Kuantitatif Tuang		111 mL (5 tabung)	
	Angka Koliform	Kuantitatif Tuang	669.480	50 gram atau 50 mL	
	APM Koliform	Kualitatif APM	728.741	50 gram atau 50 mL	20 HK
				111 mL (5 tabung)	
	Salmonella spp	Kualitatif Pengkayaan	728.741	50 gram atau 50 mL	
	Angka Enterobacteriaceae	Kuantitatif Tuang	669.480	50 gram atau 50 mL	
	<i>Enterobacter sakazakii</i>	Kualitatif Pengkayaan	728.741	20 gram	
	Identifikasi <i>Staphylococcus aureus</i>	Kualitatif Pengkayaan	728.741	50 gram atau 50 mL	
	Angka <i>Staphylococcus aureus</i>	Kualitatif Sebar	728.741	50 gram atau 50 mL	
	Identifikasi <i>Listeria monocytogenes</i>	Kualitatif Pengkayaan	728.741	50 gram atau 50 mL	
	Koliform (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	669.480	500 mL	
	<i>Escherichia coli</i> (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	669.480	500 mL	
	Enterococci (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	669.480	500 mL	
	<i>Pseudomonas aeruginosa</i> (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	669.480	500 mL	
	Uji Identifikasi DNA <i>Porcine</i> dalam daging olahan	Ekstraksi dan Amplifikasi DNA	4.578.009	3 kemasan @ 50 g	15 HK

Kosmetik	Identifikasi Merkuri	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Reaksi Warna (Batas deteksi terkecil 150 ppm)	90.190		
			121.447		
	Identifikasi dan Penetapan Kadar Merkuri	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Spektrofotometri Serapan Atom <i>Flame/Flameless</i> (1-3 senyawa/elemen)	682.236		
		Destruksi basah dengan <i>microwave</i>	249.806		
			963.229		
	Identifikasi Pewarna Merah K3/K10	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Identifikasi Hidrokinon	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Identifikasi Asam retinoat	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)		851.297			
		882.554			
Identifikasi Steroid (Triamsinolon Asetonida/Hidrokortison Asetat/Deksametason/Betametason/Betametason 17-valerat)	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK	
	Kromatografi Lapis Tipis	389.738			
		420.995			
Identifikasi Steroid (Prednison/Klobetasol Propionat/ Mometason Furoat)	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK	
	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297			
		882.554			
Identifikasi Asam Borat	Organoleptik	31.257	15 g	15 HK	
	Kromatografi Lapis Tipis	389.738			
		420.995			
Identifikasi Heksaklorofen	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK	

		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Penetapan Kadar Metanol terhadap Etanol dan/ Isopropil Alkohol	Organoleptik	31.257	2 kemasan @10 ml	15 HK
		Kromatografi Gas (1-3 senyawa)	853.814		
			885.071		
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	518.980		
	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Staphylococcus aureus</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Candida albicans</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
Obat Bahan Alam	Identifikasi Bahan Kimia Obat	Ekstraksi cair-padat 2 komponen	392.015		
		Organoleptik	31.257		
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
			2.010.464		
	Identifikasi Bahan Kimia Obat	Ekstraksi cair-cair 2 komponen	392.015	10 g	20 HK
		Organoleptik	31.257		
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
			2.010.464		
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Tuang	518.980		

	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Staphylococcus aureus</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Escherichia coli</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Salmonella spp</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
Obat	Identifikasi Obat- obat Tertentu (Tramadol HCl/Triheksifenidil HCl/Dekstrometorphan Hbr)	Organoleptik	31.257	20 Tablet/Kapsul/ 5 Botol Sediaan Cair/ 5 Tube untuk Sediaan Semisolid	15 HK
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
			767.152		
	Identifikasi Zat Aktif pada Obat/Napza Lainnya	Organoleptik	31.257		
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
		Spektrofotometri UV-Vis	731.992		
		Uji Kromatografi Gas dengan Spektrometri Massa (1-3 senyawa)	2.685.703	1 HK	
	Penetapan Kadar	Organoleptik	31.257	20 Tablet/Kapsul/ 5 Botol Sediaan Cair/ 5 Tube untuk Sediaan Semisolid	20 HK
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
		Spektrofotometri UV-Vis	731.992		
		AAS (Mg Trisilikat dalam Tablet, Na, Ca, dan K dalam Infus Ringer Laktat, dan Na dan K) (1-3 senyawa)	682.236		
		Kromatografi Gas (Etanol dalam sediaan cair) (1-3 senyawa)	853.814	4 Botol	
		Titration (Selain Argentometri)	301.265	30 Tablet/Kapsul 5 Botol Sediaan Cair	
	Disolusi	Uji Kromatografi Cair Kinerja tinggi	1.550.055	24 tablet/kapsul/ botol sediaan	20 HK

		Spektrofotometri UV-Vis	1.003.574	cari	
Keragaman Kandungan		Uji Kromatografi Cair Kinerja tinggi	1.342.353	30 tablet/kapsul	15 HK
		Spektrofotometri UV-Vis	869.409		
Keragaman Bobot		Penimbangan	31.257	30 tablet/kapsul/pil	1 HK
Keragaman Bobot Serbuk/Padat		Penimbangan	31.257	30 kemasan	1 HK
pH		pH meter	113.278	2 Botol	1 HK
Susut Pengeringan		Oven Vakum	164.944	10 Tablet/Kapsul/ Botol	1 HK
Isi Minimum		Penimbangan	31.257	30 Tube untuk sediaan semisolid	5 HK
Volume Terpindahkan		Gelas Ukur	31.257	30 Botol	1 HK
Kadar Air		<i>Karl Fischer Titration</i>	354.008	10 Tablet/Kapsul/ 4 Botol	15 HK
Mikrobiologi		Organoleptik	31.257		
Endotoksin (Semi Kuantitatif)		Gendal Gel	5.820.596	2 vial atau 2 kemasan	12 HK
Uji Sterilitas		Kualitatif Inokulasi Langsung	1.763.243	40 wadah atau sesuai dengan FI V	25 HK
Uji Sterilitas		Kualitatif Penyaringan	1.763.243	40 wadah atau sesuai dengan FI V	
<i>Pseudomonas aeruginosa</i>		Kualitatif Pengkayaan	694.576	20 gram	20 HK
<i>Staphylococcus aureus</i>		Pengkayaan	694.576	20 gram	20 HK
Suplemen Kesehatan	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	518.980		
	<i>Escherichia coli</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	<i>Salmonella spp</i>	Kualitatif Pengkayaan	694.576		

- Untuk pengiriman sampel pangan basah supaya menggunakan *cool box* dan *ice pack* untuk memastikan sampel dalam kondisi baik.
- Untuk Parameter selain yang terdapat pada lampiran ini, akan dikomunikasikan kemudian kepada pelanggan saat Kaji Ulang Permintaan Pengujian.