

# *Standar* **PELAYANAN**

**Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kabupaten Tanah Bumbu**



# DAFTAR LAYANAN PUBLIK

- 1 Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- 2 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap
- 3 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan A
- 4 Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan B
- 5 Sertifikasi Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
- 6 Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- 7 Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat
- 8 Permintaan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- 9 Layanan Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Keliling (PATIN BALALAH)



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CDOB

## I. Persyaratan

- a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 46441 - Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia
- b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- c. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu : <http://www.sertifikasicdob.pom.go.id>.
- d. Dokumen Permohonan yang perlu dilengkapi:
  - Persyaratan Umum:
    1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.
    2. Sertifikat Distribusi Farmasi/cabang atau Izin PBF/Izin PBF Cabang
    3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
  - Persyaratan Khusus:
    1. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat
    2. Daftar kategori produk yang didistribusikan.
    3. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat.
    4. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan.
    5. Kebijakan mutu dan daftar Standard Operating Procedure (SOP).
- e. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat, terdapat persyaratan khusus:
  1. diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;
  2. dokumen inspeksi diri; dan
  3. riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CDOB

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PBUMKU di OSS RBA sesuai dengan KBLI dan akan terkoneksi ke aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu : <http://www.sertifikasicdob.pom.go.id>.

Alur setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite <http://www.sertifikasicdob.pom.go.id>.
- b. Dokumen akan di evaluasi:
  - Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP). Kemudian Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerima surat delegasi dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi <https://srikandi.arsip.go.id/>
  - Jika dinyatakan tidak lengkap, maka PBF harus melengkapi kembali dokumen permohonan.
  - PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 (tujuh) hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kedaluwarsa, sehingga PBF perlu mengajukan kembali permohonan.
- c. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan pemeriksaan sarana dan menginput hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi (10 hari kerja).
- d. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB.
- e. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA.



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CDOB

## 2. Mekanisme dan Prosedur

- f. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.
- g. Petugas melakukan evaluasi CAPA (2x15 hari kerja).
- h. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB (4 hari kerja).
- i. Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB.

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan 49 hari kerja
- b. Jam Pelayanan
  - Senin–Kamis : 08.00 - 16.30 WITA
  - Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

**BADAN POM**

Rp. 7.000.000 (Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)

## 5. Produk Pelayanan

Rekomendasi sertifikat CDOB



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CDOB

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SPA CPOTB BERTAHAP

## I. Persyaratan

- a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT.
- b. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 21022 - Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia.
- c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e- sertifikasi BPOM <http://www.esertifikasi.pom.go.id>
- e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).
- f. Pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:
  1. Surat Pernyataan Komitmen;
  2. Denah sesuai ketentuan CPOTB; dan
  3. Dokumen mutu.
- g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi:
  1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan
  2. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir.

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai dan akan terkoneksi ke aplikasi <http://www.e-sertifikasi.pom.go.id>.



# STANDAR PELAYANAN SPA CPOTB BERTAHAP

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Alur setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung.
- b. Petugas menerima permohonan dan melakukan evaluasi.
- c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka akan dilakukan inspeksi ke sarana (6 hari kerja).
- d. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data/tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari kerja).
- e. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari kerja, perhitungan waktu clock off).
- f. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari kerja).
- g. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari kerja).
- h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap (7 hari kerja).

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan 55 hari dengan mekanisme clock on - clock off
- b. Jam Pelayanan  
Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA  
Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA



# STANDAR PELAYANAN SPA CPOTB BERTAHAP

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis

## 5. Produk Pelayanan

Surat Keputusan berupa:

- a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
- b. Penolakan

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. A

## I. Persyaratan

- a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi.
- b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.
- d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A.
- e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional).
- f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.
- g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).
- h. Dokumen sistem mutu (10 Aspek):
  1. Sistem manajemen mutu
  2. Personalia
  3. Bangunan dan fasilitas
  4. Peralatan
  5. Sanitasi dan higiene
  6. Produksi
  7. Pengawasan mutu
  8. Dokumentasi
  9. Penyimpanan
  10. Penanganan keluhan dan penarikan produk



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. A

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Pemohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A melalui <http://www.oss.go.id> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.

Alur setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.
- b. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).
- c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.
- d. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme time to respond).
- e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.
- f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).
- g. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.
- i. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, jika ditolak maka akan diberikan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman <http://www.esertifikasi.pom.go.id> dan <http://www.oss.go.id>



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. A

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan  
20 hari
- b. Jam Pelayanan  
Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA  
Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis

## 5. Produk Pelayanan

Analisis Hasil Pemeriksaan dan/atau evaluasi CAPA

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. A

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan

BADAN POM



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## I. Persyaratan

- a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi.
- b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.
- d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B.
- e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional).
- f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.
- g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).
- h. Dokumen sistem mutu:
  1. Sanitasi dan higiene
  2. Dokumentasi



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Pemohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B melalui <http://www.oss.go.id> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.

Alur setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.
- b. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).
- c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.
- d. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme time to respond).
- e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.
- f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).
- g. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.
- h. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, jika ditolak maka akan diberiksan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman <http://www.esertifikasi.pom.go.id> dan <http://www.oss.go.id>.



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan  
20 hari
- b. Jam Pelayanan  
Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA  
Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis

## 5. Produk Pelayanan

Hasil pemeriksaan sarana dan/atau evaluasi CAPA

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI NOTIFIKASI KOSMETIKA

## I. Persyaratan

- a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 46443 - Perdagangan Besar Kosmetik Untuk Manusia.
- b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- c. Permohonan diajukan oleh pimpinan/ direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika.
- d. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).
- e. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa:
  1. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kosmetika.
  2. Catatan persediaan/kartu stok kosmetika.
  3. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan.
  4. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika.
  5. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.
- f. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
- g. Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.



# STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI NOTIFIKASI KOSMETIKA

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi <http://www.oss.go.id> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.

Alur setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.
- c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari.
- d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari.
- e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari.
- f. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon paling lama 5 hari.
- h. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan  
12 hari
- b. Jam Pelayanan  
Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA  
Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis

## 5. Produk Pelayanan

Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SPA CPKB BERTAHAP GOL. B

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CPPOB

## I. Persyaratan

- Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI yang sesuai dengan kategori pangan yang diproduksi.
- Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.
- Peta lokasi sarana produksi.
- Denah bangunan (lay out) sarana produksi.
- Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi.
- Deskripsi Pangan Olahan.
- Alur proses produksi beserta penjelasannya.
- Surat pernyataan pemenuhan komitmen/pemenuhan standar penerapan CPPOB.
- Hasil self assessment.

## 2. Mekanisme dan Prosedur

Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik dilakukan melalui aplikasi <http://www.oss.go.id> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi <http://www.e-sertifikasi.pom.go.id>

Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:

- Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.
- Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah.



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CPPOB

## 2. Mekanisme dan Prosedur

- c. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari kerja).
- d. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari kerja).
- e. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan izin (10 hari kerja).

Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:

- a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.
- b. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB berupa evaluasi dokumen yang telah di unggah dan melakukan audit sarana menggunakan daftar pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan dalam jangka waktu 20 hari kerja.
- c. Berdasarkan hasil penilaian Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu akan menerbitkan surat tindak lanjut untuk tindakan perbaikan dalam jangka waktu 10 hari kerja.
- d. Pemohon harus menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP) dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. Batas penyampaian Tindakan perbaikan sebanyak 3 kali.
- e. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon.
- f. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi dan Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja.



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CPPOB

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan  
40 HK untuk UMK dan 70 HK untuk perusahaan besar
- b. Jam Pelayanan  
Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA  
Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis

## 5. Produk Pelayanan

Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI IZIN PENERAPAN CPPOB

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan

**BADAN POM**



# STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

## I. Persyaratan

- a. Layanan pengaduan:
  1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka)
  2. Identitas produk yang diadukan
  3. Isian formulir pengaduan
- b. Layanan informasi:
  1. Jenis informasi yang dibutuhkan
  2. Tujuan permintaan informasi
  3. Isian formulir permintaan informasi

## 2. Mekanisme dan Prosedur

- a. Pemohon menyampaikan permohonan melalui berbagai media layanan dengan melengkapi persyaratan.
- b. Permohonan diverifikasi:
  1. Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi persyaratan
  2. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.
- c. Proses tindak lanjut permohonan.
- d. Pemohon menerima layanan yang dibutuhkan.
- e. Pemohon dapat mengisi survei kepuasan atas pelayanan yang diterima.



# STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

## 3. Waktu Penyelesaian

### a. Waktu Pelayanan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

### b. Jam Pelayanan

Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA

Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA

## 4. Biaya

- Tidak dikenakan biaya/gratis.
- Apabila pelapor memerlukan hasil tindak lanjut berupa hasil pengujian, dikenakan biaya sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM.



# STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

## 5. Produk Pelayanan

- a. Solusi atas permasalahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
- b. Data dan Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
- c. Hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan



# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

## I. Persyaratan

### a. Permintaan Informasi Publik:

1. Pemohon merupakan Warga Negara atau Badan Hukum Indonesia.
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat bagi Pemohon perseorangan.
3. Fotokopi Akte Pendirian Badan Publik bagi Pemohon Badan Hukum Indonesia atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa bagi Pemohon kelompok orang.
4. Isian formulir permintaan informasi publik, meliputi rincian informasi yang dibutuhkan dan tujuan penggunaan informasi.

### b. Pengajuan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik:

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk bagi Pemohon perseorangan atau Fotokopi Akte Pendirian Badan Publik bagi Pemohon Badan Hukum Indonesia.
2. Isian formulir pengajuan keberatan.
3. Dokumen riwayat permintaan informasi publik.

## 2. Mekanisme dan Prosedur

### Alur Pelayanan Permintaan Informasi Publik:

- a. Pemohon menyampaikan Permintaan Informasi Publik melalui berbagai media layanan dengan melampirkan persyaratan.
- b. Permintaan diverifikasi:
  1. Jika data tidak lengkap, Pemohon harus melengkapi data paling lambat 3 hari. Apabila data tidak dilengkapi oleh Pemohon hingga batas waktu, maka permintaan akan diarsipkan.



# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

## 2. Mekanisme dan Prosedur

2. Jika data lengkap, permintaan akan ditindaklanjuti.
- c. Proses tindak lanjut permintaan.
- d. Pemohon menerima jawaban/tanggapan Permintaan Informasi Publik melalui kontak Pemohon

Alur Pengajuan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik:

- a. Pemohon dapat menyampaikan Pengajuan Keberatan jika tidak puas atas jawaban/tanggapan Permintaan Informasi Publik.
- b. Pengajuan keberatan diverifikasi:
  1. Jika data tidak lengkap, Pemohon harus melengkapi data paling lambat 3 hari. Apabila data tidak dilengkapi oleh Pemohon hingga batas waktu, maka pengajuan keberatan akan diarsipkan.
  2. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.
  3. Proses tindak lanjut pengajuan keberatan.
  4. Pemohon menerima tanggapan keberatan atas Permintaan Informasi Publik melalui kontak Pemohon

## 3. Waktu Penyelesaian

- a. Waktu Pelayanan
  1. Permintaan Informasi Publik diselesaikan paling lambat 10 Hari Kerja sejak dinyatakan lengkap dan dapat diperpanjang paling lama 7 Hari Kerja dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi.
  2. Pengajuan keberatan atas Permintaan Informasi Publik diselesaikan paling lambat 30 Hari Kerja sejak dinyatakan lengkap.

### b. Jam Pelayanan

Senin–Kamis: 08.00 - 16.30 WITA

Jum'at : 08.00 - 16.00 WITA



# STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

## 4. Biaya

Tidak dikenakan biaya/gratis, kecuali biaya penggandaan, penyalinan, perekaman, dan/atau pengiriman yang timbul dari permintaan Informasi Publik ditanggung oleh Pemohon.

## 5. Produk Pelayanan

- a. Jawaban/Tanggapan Permintaan Informasi Publik.
- b. Jawaban/Tanggapan Keberatan atas Permintaan Informasi Publik.

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan



# STANDAR PELAYANAN INOVASI : PATIN BALALAH

## 1. Persyaratan

- a. Layanan pengaduan:
  1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka)
  2. Identitas produk yang diadukan
  3. Isian formulir pengaduan
- b. Layanan informasi:
  1. Jenis informasi yang dibutuhkan
  2. Tujuan permintaan informasi
  3. Isian formulir permintaan informasi

## 2. Mekanisme dan Prosedur

- a. Pemohon menyampaikan permohonan melalui layanan patin balalah atau pada saat pameran dengan melengkapi persyaratan.
- b. Proses tindak lanjut permohonan.
- c. Pemohon menerima layanan yang dibutuhkan.
- d. Pemohon dapat mengisi survei kepuasan atas pelayanan yang diterima.



# STANDAR PELAYANAN INOVASI : PATIN BALALAH

## 3. Waktu Penyelesaian

### a. Waktu Pelayanan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan pada saat layanan berlangsung;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

### b. Jam Pelayanan

Sesuai dengan Surat Tugas pelaksanaan kegiatan inovasi patin balalah.

## 4. Biaya

- Tidak dikenakan biaya/gratis.
- Apabila pelapor memerlukan hasil tindak lanjut berupa hasil pengujian, dikenakan biaya sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM.



# STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

## 5. Produk Pelayanan

- a. Solusi atas permasalahan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
- b. Data dan Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
- c. Hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

## 6. Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
  1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;
  2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.
- c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:
  1. [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)
  2. [loka\\_tanahbumbu@pom.go.id](mailto:loka_tanahbumbu@pom.go.id)
  3. nomor WA +62 851-7545-4481
  4. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  5. Kotak Pengaduan





**BADAN POM**





**BADAN POM**