

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
TAHUN 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, maka kegiatan tersebut dilakukan seiring dengan Harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a dan melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 2. Undang-undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pangan;
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5037);
 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 Tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan;
14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1381 Tahun 2005 tentang Tata Laksana Pendaftaran Suplemen Makanan;
15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran Obat Tradisional, Obat Herbal Terstandar dan Fitofarmaka;
16. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;
17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;
18. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia;
22. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002);
24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia

- Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
25. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
 26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
 28. Keputusan BPOM Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025.

Kesatu : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- b. Pengujian Obat dan Makanan;
- c. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- d. Penerbitan Ijin Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
- e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- f. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- g. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB);
- h. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI);
- i. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE).

- Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN I.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

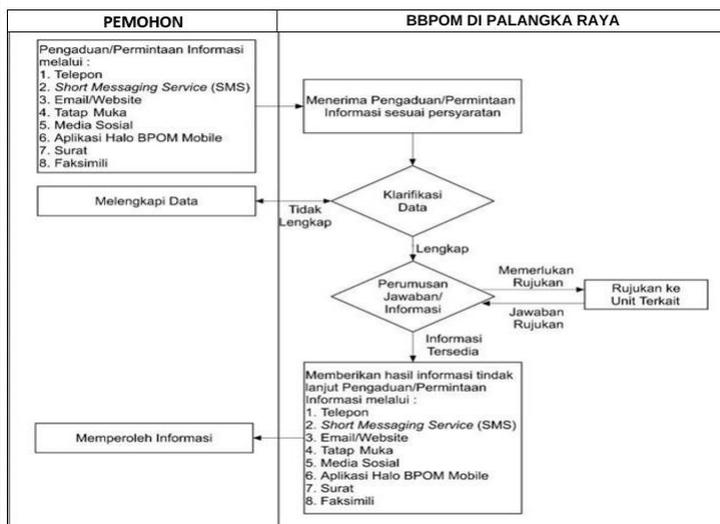
A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan Obat dan Makanan.
4. Petugas adalah Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya.

B. LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/Tanda pengenal);2. Identitas produk yang diadukan jika pelanggan mengadukan tentang produk (meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk atau foto produk, dan informasi lain yang diperlukan);3. Tempat mendapatkan produk (meliputi nama sarana, alamat sarana, pemilik atau penanggung jawab sarana, informasi lain yang diperlukan);4. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan5. Tujuan permintaan informasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Tempat mendapatkan produk (meliputi nama sarana, alamat sarana, pemilik atau penanggung jawab sarana, informasi lain yang diperlukan); 7. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 8. Tujuan permintaan informasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui SMS/telepon/WhatsApp/media sosial/website SP4N LAPOR. 2. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30-16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.30 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. 3. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan verifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. 4. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. 5. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.



NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif. 2. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 3. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi yang dibutuhkan atau penerimaan dan tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara. b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id 2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002); 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316);</p> <p>15. Surat Edaran Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik xvi. Keputusan PPID Utama Badan POM Nomor HK. 02.02.22.221.09.22.50 Tahun 2022 Tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Badan POM.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i>; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i>; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>.; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; 3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>o. Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> waktu untuk layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi, yang terdiri dari petugas yang menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai SOP dan IK serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk. Jumlah minimal 2 (dua) orang untuk melaksanakan layanan informasi dan pengaduan melalui berbagai media dan mekanisme, namun dapat disesuaikan dengan ABK (analisis Beban Kerja) dan perubahan lingkungan strategis pengawasan obat dan makanan di BBPOM di Palangka Raya; 3. Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik, yang terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang/kelompok substansi lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan system kerja yang tertib, menganalisa semua pengaduan dan permintaan informasi konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap Unit Kerja/Bidang/kelompok substansi lain yang terkait.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan; 2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya ssetiap bulan; 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya
Pada tanggal 9 Juli 2025
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN II.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

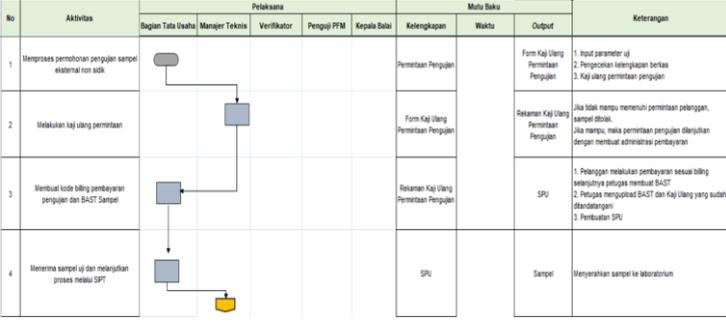
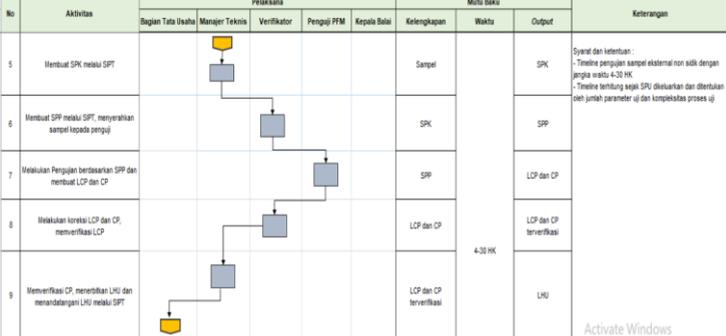
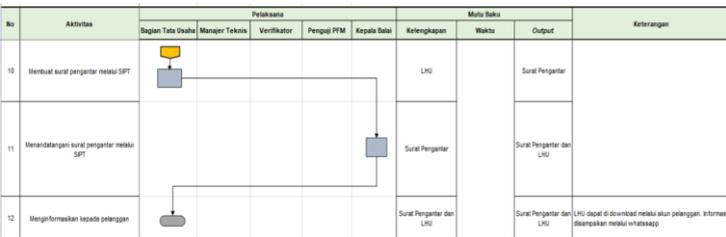
STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian;
2. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu Obat;
3. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan;
4. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan;
5. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan;
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk;
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda;
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran;
9. Pengujian Kualitatif Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif);
10. Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikrobiologi adalah Pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume;
11. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya.

B. LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon merupakan <i>stakeholder</i> yang membutuhkan jasa layanan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan; 2. Pemohon mengirimkan surat permohonan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan kepada Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya lengkap dengan Identitas Pengirim sampel dan tujuan pengujian; 3. Pemohon membawa Sampel lengkap dengan identitasnya serta membawa slip atau bukti pembayaran PNBP.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan surat permohonan pengujian; 2. Pemohon mengupload berkas dan buat permohonan melalui Akun SIPT Pelanggan; 3. Petugas menindaklanjuti permohonan dengan memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan melalui Akun SIPT Petugas, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi; 4. Petugas melalui Akun SIPT Petugas merilis Dokumen Kaji Ulang dan diverifikasi kembali oleh Pelanggan; 5. Pemohon mendapatkan kode billing untuk melakukan pembayaran PNBP; 6. Petugas menyerahkan Dokumen Kaji Ulang dan Berita Acara Serah Terima yang telah ditandatangani serta Bukti Pembayaran kepada Pelanggan; 7. Petugas membuat Surat Perintah Uji dan sampel diantar ke Laboratorium; 8. Setelah hasil uji diperoleh, Petugas membuat Surat Pengantar Hasil dan diverifikasi oleh Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya; 9. Pemohon dapat mengunduh Surat Pengantar dan Laporan Hasil Uji melalui Akun SIPT Pelanggan.

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																																																																																																										
		<p>10. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, dilaksanakan melalui Inovasi KAHAYAN (Kemudahan Layanan Pengujian).</p>																																																																																																																																																																																										
		<p>A. Pelayanan Pengujian Pelanggan Eksternal (non Sidik)</p>  <table border="1" data-bbox="726 660 1452 984"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Pelaksana</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PFM</th> <th>Kepala Balai</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mempersiapkan permohonan pengujian sampel eksternal non sidik</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td>1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melakukan kaji ulang permitaan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td>Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>SPU</td> <td>1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>SPU</td> <td></td> <td>Sampel</td> <td>Menyerahkan sampel ke laboratorium</td> </tr> </tbody> </table>  <table border="1" data-bbox="726 1009 1452 1345"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Pelaksana</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PFM</th> <th>Kepala Balai</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>Membuat SPK melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Sampel</td> <td></td> <td>SPK</td> <td>Syarat dan ketentuan: - Terima pengujian sampel eksternal non sidik dengan jangka waktu 4-3 HK - Terima terbungkus segel SPU dikeluarkan dan dibubuhi oleh jumlah parameter uji dan kompleksitas proses uji</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Membuat SPP melalui SPT, menyerahkan sampel kepada pengji</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>SPP</td> <td></td> <td>SPP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Melakukan Pengujian berdasarkan SPP dan membuat LCP dan CP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>SPP</td> <td></td> <td>LCP dan CP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Melakukan kontrol LCP dan CP, memverifikasi LCP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>LCP dan CP</td> <td></td> <td>LCP dan CP terverifikasi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Memverifikasi CP, menerbitkan LHU dan menandatangani LHU melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>LCP dan CP terverifikasi</td> <td>4-30 HK</td> <td>LHU</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>  <table border="1" data-bbox="726 1370 1452 1607"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Pelaksana</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PFM</th> <th>Kepala Balai</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>Membuat surat pengantar melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>LHU</td> <td></td> <td>Surat Pengantar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Menandatangani surat pengantar melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Surat Pengantar</td> <td></td> <td>Surat Pengantar dan LHU</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Menginformasikan kepada pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Surat Pengantar dan LHU</td> <td></td> <td>Surat Pengantar dan LHU</td> <td>LHU dapat di download melalui akun pelanggan. Informasi dibagikan melalui whatsapp</td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	1	Mempersiapkan permohonan pengujian sampel eksternal non sidik						Permitaan Pengujian		Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian	1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian	2	Melakukan kaji ulang permitaan						Permitaan Pengujian		Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian	Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran	3	Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel						Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian		SPU	1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU	4	Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT						SPU		Sampel	Menyerahkan sampel ke laboratorium	No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	5	Membuat SPK melalui SPT						Sampel		SPK	Syarat dan ketentuan: - Terima pengujian sampel eksternal non sidik dengan jangka waktu 4-3 HK - Terima terbungkus segel SPU dikeluarkan dan dibubuhi oleh jumlah parameter uji dan kompleksitas proses uji	6	Membuat SPP melalui SPT, menyerahkan sampel kepada pengji						SPP		SPP		7	Melakukan Pengujian berdasarkan SPP dan membuat LCP dan CP						SPP		LCP dan CP		8	Melakukan kontrol LCP dan CP, memverifikasi LCP						LCP dan CP		LCP dan CP terverifikasi		9	Memverifikasi CP, menerbitkan LHU dan menandatangani LHU melalui SPT						LCP dan CP terverifikasi	4-30 HK	LHU		No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	10	Membuat surat pengantar melalui SPT						LHU		Surat Pengantar		11	Menandatangani surat pengantar melalui SPT						Surat Pengantar		Surat Pengantar dan LHU		12	Menginformasikan kepada pelanggan						Surat Pengantar dan LHU		Surat Pengantar dan LHU	LHU dapat di download melalui akun pelanggan. Informasi dibagikan melalui whatsapp
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan																																																																																																																																																																																			
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		Output																																																																																																																																																																																		
1	Mempersiapkan permohonan pengujian sampel eksternal non sidik						Permitaan Pengujian		Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian	1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian																																																																																																																																																																																		
2	Melakukan kaji ulang permitaan						Permitaan Pengujian		Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian	Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran																																																																																																																																																																																		
3	Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel						Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian		SPU	1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU																																																																																																																																																																																		
4	Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT						SPU		Sampel	Menyerahkan sampel ke laboratorium																																																																																																																																																																																		
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan																																																																																																																																																																																			
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		Output																																																																																																																																																																																		
5	Membuat SPK melalui SPT						Sampel		SPK	Syarat dan ketentuan: - Terima pengujian sampel eksternal non sidik dengan jangka waktu 4-3 HK - Terima terbungkus segel SPU dikeluarkan dan dibubuhi oleh jumlah parameter uji dan kompleksitas proses uji																																																																																																																																																																																		
6	Membuat SPP melalui SPT, menyerahkan sampel kepada pengji						SPP		SPP																																																																																																																																																																																			
7	Melakukan Pengujian berdasarkan SPP dan membuat LCP dan CP						SPP		LCP dan CP																																																																																																																																																																																			
8	Melakukan kontrol LCP dan CP, memverifikasi LCP						LCP dan CP		LCP dan CP terverifikasi																																																																																																																																																																																			
9	Memverifikasi CP, menerbitkan LHU dan menandatangani LHU melalui SPT						LCP dan CP terverifikasi	4-30 HK	LHU																																																																																																																																																																																			
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan																																																																																																																																																																																			
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		Output																																																																																																																																																																																		
10	Membuat surat pengantar melalui SPT						LHU		Surat Pengantar																																																																																																																																																																																			
11	Menandatangani surat pengantar melalui SPT						Surat Pengantar		Surat Pengantar dan LHU																																																																																																																																																																																			
12	Menginformasikan kepada pelanggan						Surat Pengantar dan LHU		Surat Pengantar dan LHU	LHU dapat di download melalui akun pelanggan. Informasi dibagikan melalui whatsapp																																																																																																																																																																																		
		<p>B. Pelayanan Pengujian Pelanggan Eksternal (Sidik)</p>  <table border="1" data-bbox="726 1731 1452 1956"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Pelaksana</th> <th colspan="2">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PFM</th> <th>Kepala Balai</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mempersiapkan permohonan pengujian sampel sidik</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td>1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melakukan kaji ulang permitaan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td>Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian</td> <td></td> <td>SPU</td> <td>1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>SPU</td> <td></td> <td>Sampel</td> <td>Menyerahkan sampel ke laboratorium</td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	1	Mempersiapkan permohonan pengujian sampel sidik						Permitaan Pengujian		Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian	1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian	2	Melakukan kaji ulang permitaan						Permitaan Pengujian		Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian	Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran	3	Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel						Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian		SPU	1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU	4	Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT						SPU		Sampel	Menyerahkan sampel ke laboratorium																																																																																																																												
No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan																																																																																																																																																																																			
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PFM	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		Output																																																																																																																																																																																		
1	Mempersiapkan permohonan pengujian sampel sidik						Permitaan Pengujian		Form Kaji Ulang Permitaan Pengujian	1. Input parameter uji 2. Pengisian kelengkapan berkas 3. Kaji ulang permitaan pengujian																																																																																																																																																																																		
2	Melakukan kaji ulang permitaan						Permitaan Pengujian		Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian	Jika tidak mampu memenuhi permitaan pelanggan, sampel ditolak. Jika mampu, maka permitaan pengujian dilanjutkan dengan membuat administrasi pembayaran																																																																																																																																																																																		
3	Membuat kode billing pembayaran pengujian dan BAST Sampel						Rekaman Kaji Ulang Permitaan Pengujian		SPU	1. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai billing selanjutnya petugas membuat BAST 2. Petugas mengupload BAST dan Kaji Ulang yang sudah dibandrol 3. Pembuatan SPU																																																																																																																																																																																		
4	Menerima sampel uji dan melanjutkan proses menuju SPT						SPU		Sampel	Menyerahkan sampel ke laboratorium																																																																																																																																																																																		

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																																
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Proses</th> <th rowspan="2">Mula Baku</th> <th rowspan="2">Waktu</th> <th rowspan="2">Output</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PIR</th> <th>Kepala Balai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>Membuat SPK melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1x1</td> <td>SPK</td> <td>Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Membuat SPK melalui SPT, memuatkan sampel ke dalam pengalut</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>SPK</td> <td>Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Melakukan Pengujian berdasarkan SPK dan membuat LCP dan CP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>LCP dan CP</td> <td>Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Melakukan tes LCP dan CP, memuatkan LCP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>LCP dan CP</td> <td>Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="5">Proses</th> <th rowspan="2">Mula Baku</th> <th rowspan="2">Waktu</th> <th rowspan="2">Output</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Bagian Tata Usaha</th> <th>Manajer Teknis</th> <th>Verifikator</th> <th>Penguji PIR</th> <th>Kepala Balai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9</td> <td>Membuat LCP, memuatkan LCP dan memuatkan LCP ke dalam pengalut</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>LCP dan CP</td> <td>Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Membuat surat pengantar melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>Surat Pengantar</td> <td>Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Membuat surat pengantar melalui SPT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>Surat Pengantar</td> <td>Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Menginformasikan kepada pelanggan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1-10 HK</td> <td>Surat Pengantar dan LHP</td> <td>Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.</td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktivitas	Proses					Mula Baku	Waktu	Output	Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PIR	Kepala Balai	5	Membuat SPK melalui SPT						1x1	SPK	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.	6	Membuat SPK melalui SPT, memuatkan sampel ke dalam pengalut						1-10 HK	SPK	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.	7	Melakukan Pengujian berdasarkan SPK dan membuat LCP dan CP						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.	8	Melakukan tes LCP dan CP, memuatkan LCP						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.	No	Aktivitas	Proses					Mula Baku	Waktu	Output	Keterangan	Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PIR	Kepala Balai	9	Membuat LCP, memuatkan LCP dan memuatkan LCP ke dalam pengalut						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.	10	Membuat surat pengantar melalui SPT						1-10 HK	Surat Pengantar	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.	11	Membuat surat pengantar melalui SPT						1-10 HK	Surat Pengantar	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.	12	Menginformasikan kepada pelanggan						1-10 HK	Surat Pengantar dan LHP	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.
No	Aktivitas	Proses					Mula Baku	Waktu	Output					Keterangan																																																																																																				
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PIR	Kepala Balai																																																																																																												
5	Membuat SPK melalui SPT						1x1	SPK	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.																																																																																																									
6	Membuat SPK melalui SPT, memuatkan sampel ke dalam pengalut						1-10 HK	SPK	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.																																																																																																									
7	Melakukan Pengujian berdasarkan SPK dan membuat LCP dan CP						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.																																																																																																									
8	Melakukan tes LCP dan CP, memuatkan LCP						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.																																																																																																									
No	Aktivitas	Proses					Mula Baku	Waktu	Output	Keterangan																																																																																																								
		Bagian Tata Usaha	Manajer Teknis	Verifikator	Penguji PIR	Kepala Balai																																																																																																												
9	Membuat LCP, memuatkan LCP dan memuatkan LCP ke dalam pengalut						1-10 HK	LCP dan CP	Surat dan informasi: 1. Pembuatan pengujian sampel untuk uji parameter identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko dilaksanakan dengan metode pengujian maksimum satu hari TIKD yang dimulai dari penemuan sampel di laboratorium hingga pembuatan Laporan Hasil Pengujian. 2. Pembuatan sampel untuk uji parameter terasat dengan metode 4-10 hari kerja. 3. Sistem On Call adalah pengujian Sampel PHMP-GSD dengan parameter uji identifikasi klorophenol, identifikasi KCS dan Identifikasi Risiko yang dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Kamis. 4. Pada hari kerja, sampel paling lambat diterima di laboratorium 10 menit sebelum jam operasional kantor bekerja. Jika sampel masuk melebihi jam yang telah ditentukan, sampel menunggu masuk pada hari berikutnya. 5. Untuk sampel on call sampel maksimal diterima pada jam 12.00.																																																																																																									
10	Membuat surat pengantar melalui SPT						1-10 HK	Surat Pengantar	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.																																																																																																									
11	Membuat surat pengantar melalui SPT						1-10 HK	Surat Pengantar	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.																																																																																																									
12	Menginformasikan kepada pelanggan						1-10 HK	Surat Pengantar dan LHP	Surat dan informasi: 1. Jumlah sampel on call: obatan maksimal 3 sampel per personel pengalut. Jika pada hari on call terasat diterima lebih dari 3 sampel identifikasi, maka dilakukan peninjauan dan jadwal dihari berikutnya. Pengalut cadangan yang telah bertugas memuatkan pengalut selama pada hari tersebut, ditugaskan dan jadwal pengalut di hari berikutnya dan diujikan oleh personel pengalut di jadwal berikutnya, hingga selanjutnya. 2. Jika terasat ada sampel akan ditugaskan ke penitil sampel menggunakan Balok Kursi Pengambilan Sampel.																																																																																																									
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan sampel SIDIK dari Kepolisian 1 s/d 10 Hari Kerja sejak dilakukan pembayaran PNBP; 2. Layanan sampel layanan pengujian Non SIDIK 4 s/d 30 Hari Kerja sejak dilakukan pembayaran PNBP. 																																																																																																																
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.																																																																																																																
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji																																																																																																																
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara. b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya 																																																																																																																

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psicotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10); 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42); 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika dan Psicotropika (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 143); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 198); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 249); 6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Bahan Pengawasan Obat dan Makanan (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 180); 7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Teknis Jabatan Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan Tingkat Keterampilan; 8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 18 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Teknis Jabatan Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan Tingkat Keahlian;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 57 Tahun 2017 tentang Perubahan Penggolongan Psikotropika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 53);</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.71.02.14.0931 Tahun 2014 tentang Penunjukan Laboratorium Rujukan dan Unggulan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1852 Tahun 2016 tentang Pedoman Cara Berlaboratorium yang Baik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;</p> <p>13. SNI ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat;</p> <p>2. Fasilitas <i>front office</i>;</p> <p>3. Pintu masuk yang mudah diakses;</p> <p>4. Sistem antrian elektronik;</p> <p>5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja;</p> <p>6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi);</p> <p>7. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>8. Tempat bermain anak;</p> <p>9. Ruang Laktasi;</p> <p>10. Toilet umum;</p> <p>11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan;</p> <p>12. Kantin kejujuran (Produk UMKM);</p> <p>13. <i>Charging box</i>;</p> <p>14. Mushola;</p> <p>15. Kotak saran;</p> <p>16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>;</p> <p>17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambut; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; 3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengujian Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> waktu untuk layanan Pengujian Obat dan Makanan; 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Pengujian Sampel Obat dan Makanan dari pihak Ketiga adalah pejabat, pegawai, petugas yang melaksanakan Penerimaan Sampel Pihak Ketiga dan petugas yang melaksanakan fungsi Pengujian.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya;2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan;2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya ssetiap bulan;4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN III.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5.
2. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Kosmetika ke dalam wilayah Indonesia.
3. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
5. Pemohon adalah industri kosmetika yang berada di wilayah indonesia telah memenuhi persyaratan.
6. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya.
7. Hari adalah hari kerja.

B. LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>A. Dokumen Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB dengan KBLI sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia; - 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/ Supermarket/Hypermarket; - 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional); - 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store); - 47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium; - 47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913; - 47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya ytdl. 2. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan. 3. NPWP. 4. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik. 5. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan). 6. Pemohon mengajukan PB-UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui OSS RBA (oss.go.id) 7. Pemohon mengupload persyaratan ke OSS dan mengirimkan ke UPT BBPOM di Palangka Raya. 8. Petugas melakukan evaluasi dan audit.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat perjanjian kerjasama antara Penanggung Jawab Teknis dan Direktur. 2. KTP Penanggung Jawab Teknis. 3. Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian). 4. Terkait pengemasan sekunder/ pelabelan: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Pelabelan - Form Catatan Pelabelan - Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder - Form Catatan Pengemasan Sekunder 5. Terkait Penanganan Sampel Pertinggal: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal - Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal 6. Terkait Penanganan Produk Kembalian: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Penanganan Produk Kembalian - Form Catatan Penanganan Produk Kembalian 7. Terkait Penyimpanan: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika - Form Catatan Pengadaan Kosmetika - Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/ FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran) 8. Terkait Penanganan Keluhan: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan - Form Catatan Penanganan Keluhan 9. Terkait Penarikan Produk: <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Penarikan Produk - Form Catatan Penarikan Produk 10. Terkait Pemusnahan Produk <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk - Form Catatan Pemusnahan Produk 11. Tersedia Tempat Penyimpanan Contoh Pertinggal, sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12. Terkait tempat penyimpanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai - Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan - Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung <p>13. Terkait sanitasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur tertulis pembersihan sarana - Form catatan pembersihan sarana - Prosedur pengendalian hama - Form catatan pengendalian hama
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] --> B[Melengkapi Data] C[Menerima surat hasil pemeriksaan] --> D[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph BBPOM_DI_PALANGKA_RAYA E[Menerima Permohonan] --> F{Evaluasi} F --> G[Pemeriksaan sarana distribusi] G --> H{Penerbitan surat hasil pemeriksaan} H --> I{Evaluasi} I --> J[Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik di oss.go.id] end B --> F F -- "Tidak Lengkap" --> B F -- "Lengkap" --> G H -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> D D --> I I -- "Tidak Lengkap" --> D I -- "Lengkap" --> J J -- "Memenuhi ketentuan" --> H </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi.
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah). 2. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara.</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 9. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemaran dalam Kosmetika; 10. Peraturan Badan POM Nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 12. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi; 13. Peraturan Badan POM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 14. Peraturan Badan POM Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</p> <p>16. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i>; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i>; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kaca mata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan;</p> <p>4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepatutan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi bagi Pemohon Notifikasi Kosmetik, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> waktu untuk layanan Pengujian Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front office</i> : 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika adalah pejabat, pegawai, petugas yang melaksanakan Pendampingan Pendaftaran Produk di subkelompok substansi Sertifikasi dan petugas yang melaksanakan fungsi Penilaian.
6	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan;2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN IV.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN IZIN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

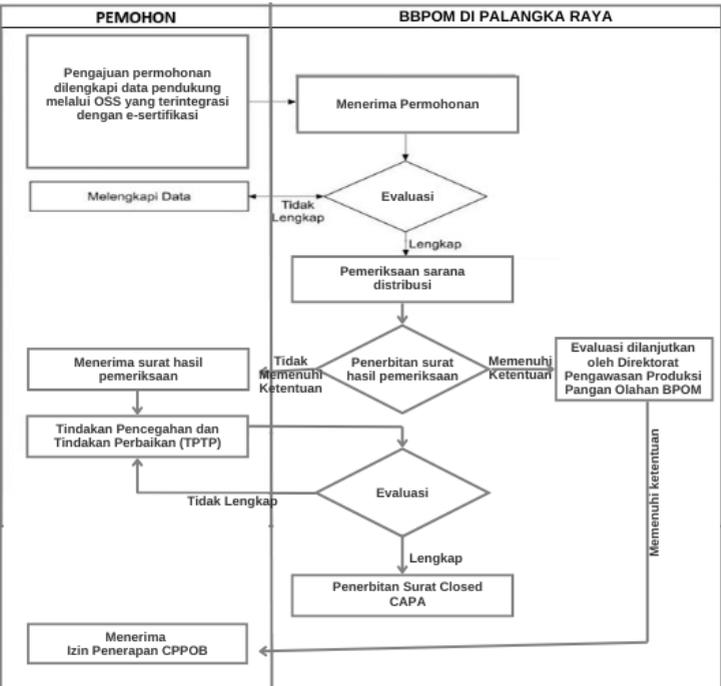
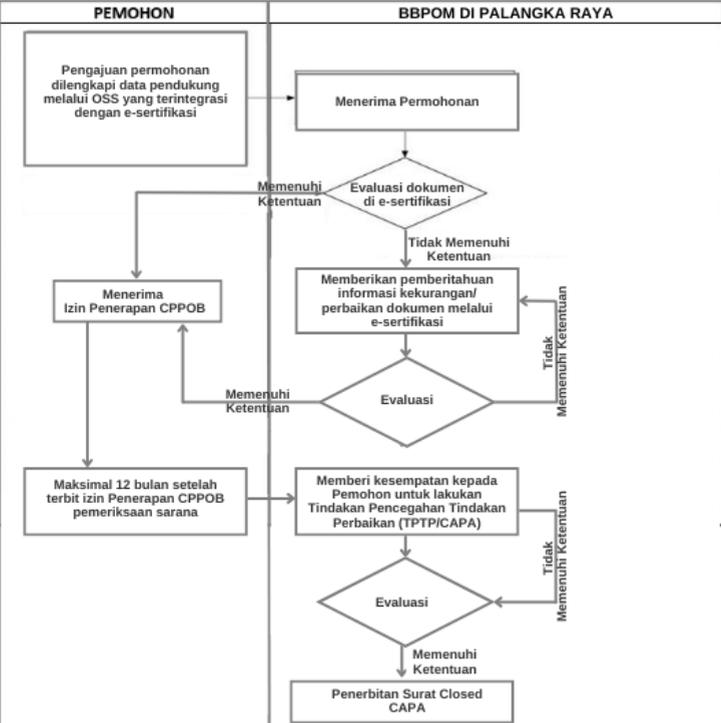
A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5.
2. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
3. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.
4. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di bidang pangan olahan.
5. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya;
6. Hari adalah hari kerja.

B. LAYANAN PENERBITAN IZIN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	A. Dokumen Administratif: Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id B. Dokumen Teknis: 1. NIB beserta lampirannya. 2. Foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi. 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan.</p> <p>5. Peta lokasi sarana.</p> <p>6. Tata letak (<i>layout</i>) sarana.</p> <p>7. Surat Perjanjian Kontrak/Lisensi/Repacking (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak/lisensi/repacking).</p> <p>8. Skema dan penjelasan proses produksi.</p> <p>9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.</p> <p>10. Panduan mutu, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk. - Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan. - Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai. - Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi. - Prosedur penanganan bahan kimia non pangan. - Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi. - Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan. - Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expired First Out). - Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran. <p>11. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan. - Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi. - Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping-nya</i>).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) IP CPPOB lewat OSS.</p> <p>2. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi.</p> <p>3. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT (Unit Pelaksana Teknis) BBPOM di Palangka Raya.</p> <p>4. Petugas BBPOM di Palangka Raya melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit jika diperlukan.</p> <p>A. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar</p>  <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi] --> B[Menerima Permohonan] C[Melengkapi Data] --> D{Evaluasi} E[Menerima surat hasil pemeriksaan] --> F[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan TPTP] G[Menerima Izin Penerapan CPPOB] end subgraph BBPOM_DI_PALANGKA_RAYA B --> D D -- "Tidak Lengkap" --> C D -- "Lengkap" --> H[Pemeriksaan sarana distribusi] H --> I{Penerbitan surat hasil pemeriksaan} I -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> E I -- "Memenuhi Ketentuan" --> J[Evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan BPOM] J -- "Memenuhi ketentuan" --> K[Penerbitan Surat Closed CAPA] I --> L{Evaluasi} L -- "Tidak Lengkap" --> F L -- "Lengkap" --> K K --> G end </pre> <p>B. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil</p>  <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi] --> B[Menerima Permohonan] C[Menerima Izin Penerapan CPPOB] D[Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB pemeriksaan sarana] --> E[Memberi kesempatan kepada Pemohon untuk lakukan Tindakan Pencegahan Tindakan Perbaikan TPTP/CAPA] end subgraph BBPOM_DI_PALANGKA_RAYA B --> F{Evaluasi dokumen di e-sertifikasi} F -- "Memenuhi Ketentuan" --> C F -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> G[Memberikan pemberitahuan informasi kekurangan/ perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi] G --> H{Evaluasi} H -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> G H -- "Memenuhi Ketentuan" --> I{Evaluasi} I -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> E I -- "Memenuhi Ketentuan" --> J[Penerbitan Surat Closed CAPA] J --> C end </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana. 2. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visitasi dan pendampingan BBPOM di Palangka Raya tidak dipungut biaya (gratis). 2. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. 3. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa: Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan perbaikan melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id 2. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id - Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang <i>Good Manufacturing Practices</i> (GMP);</p> <p>11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</p> <p>12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</p> <p>13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</p> <p>14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;</p> <p>15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;</p> <p>17. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</p> <p>18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</p> <p>19. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</p> <p>20. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>21. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</p> <p>22. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</p> <p>23. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</p> <p>24. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</p> <p>25. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>26. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</p> <p>27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</p> <p>28. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</p> <p>29. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>30. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</p> <p>31. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i>; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i>; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kaca mata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; 3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n. Sesuai dengan kepantasan; dan</p> <p>o. Tidak menyimpang dari prosedur.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Pendampingan Pendaftaran Produk di subkelompok substansi Sertifikasi dan petugas yang melaksanakan fungsi Penilaian.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya;2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.3. Sertifikat hasil pemeriksaan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan;2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN V.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Pemohon adalah Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
3. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF atau PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.
4. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya;
5. Hari adalah hari kerja.

B. LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang akan didaftarkan;2. NPWP;3. Izin PBF/Sertifikat Distribusi;4. SIPA Apoteker Penanggung Jawab;5. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;6. Daftar kategori produk yang didistribusikan;7. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional Gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 9. Kebijakan mutu dan daftar SOP; 10. Surat Pernyataan Pimpinan tidak terlibat pidana; 11. Izin khusus penyalur narkotika (bila menyalurkan); 12. Hasil evaluasi CAPA inspeksi terakhir dan dinyatakan <i>close</i> (bila pengajuan resertifikasi atau perpanjangan sertifikat).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon membuat akun di aplikasi e-sertifikasi CDOB (https://sertifikasicdob.pom.go.id) 2. Mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan. 3. Badan POM (pusat) akan mengevaluasi dokumen: a. Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) b. Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melengkapi perbaikan 4. PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan. 5. Setelah PBF melunasi SPB, Badan POM akan mengevaluasi kelengkapan dan keabsahan pembayaran. Dalam hal dinyatakan sesuai, Badan POM akan menerbitkan Surat Delegasi sertifikasi ke Balai Besar POM di Palangka Raya untuk melakukan sertifikasi ke sarana PBF pemohon: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB; b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, Balai POM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan <i>Corrective Action Preventive Action (CAPA)</i> bagi PBF. 6. PBF menyampaikan CAPA melalui aplikasi dengan timeline 2 x 40 Hari Kerja. 7. Balai POM mengevaluasi CAPA PBF melalui aplikasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan diteruskan ke supervisor pusat (Badan POM) untuk selanjutnya diterbitkan Sertifikat CDOB</p> <p>9. Sertifikat CDOB berupa dokumen digital dengan tanda tangan elektronik. Dokumen dapat diunduh pada akun PBF di aplikasi esertifikasi CDOB.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	12 (dua belas) Hari Kerja setelah surat permohonan dari pelaku usaha diterima oleh BBPOM di Palangka Raya.
4	Biaya/Tarif	Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CDOB.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara. b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan; 4. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022); 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 7. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i>; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i>; 14. Mushola;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i> ; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; 3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Pendampingan Pendaftaran Produk di subkelompok substansi Sertifikasi dan petugas yang melaksanakan fungsi Penilaian.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya;2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.3. Sertifikat hasil pemeriksaan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan;2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN VI.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran sampai dengan Pemenuhan Komitmen Tahap 5.
2. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak.
3. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan;
4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
5. Izin UKOT atau UMOT adalah izin yang diterbitkan oleh instansi berwenang untuk UKOT atau UMOT dalam melakukan produksi, pengembangan produk dan sarana produksi dan/atau riset.
6. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan yang memiliki perizinan dari pemerintah setempat.
7. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang Produk Pangan Olahan.

8. Pemohon adalah pelaku Usaha Mikro dan Usaha Kecil di bidang Obat Tradisional.
9. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya.
10. Hari adalah hari kerja.

B. LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha dengan KBLI yang sesuai jenis produk yang akan didaftarkan; 2. NPWP; 3. Alur proses produksi; 4. Tata letak (<i>layout</i>) ruang bangunan produksi sesuai dengan persyaratan CPOTB; 5. Denah lokasi 6. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB; 7. Surat Pemohonan (sesuai format); 8. Surat Pernyataan (Sesuai Format); 9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk, termasuk kemasan; 10. Dokumen Mutu (Dokumen Perubahan atau Rencana Perubahan administratif); 11. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan persyaratan perundang-undangan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan PB UMKU (Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha) Sertifikasi CPOTB Bertahap melalui OSS RBA; 2. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi; 3. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT Balai Besar POM di Palangka Raya; 4. Balai Besar POM di Palangka Raya melakukan penilaian evaluasi dokumen dan audit sarana; 5. Pemohon melakukan Pemenuhan Tindakan perbaikan temuan audit/CAPA; 6. Rekomendasi Sertifikat CPOTB Tahap 1/2/3.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) Hari Kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap.
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB Secara Bertahap dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah). 2. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. 3. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPOTB secara Bertahap.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara.</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Kepala Badan POM No HK.03.1.23.06.11.5629 tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 BPOM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional. 7. PerBPOM Nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i> ; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i> ; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i> ; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambut; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan;</p> <p>4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front office</i> : 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB): 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan keutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV. 3. Sertifikat yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan; 2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN VII.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (Cara Produksi Kosmetik yang Baik) adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
4. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha.

B. LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)

1. INDUSTRI KOSMETIK GOLONGAN A

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A Pembaruan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>c. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>a. tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</p> <p>b. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</p> <p>Pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Permohonan pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <p>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</p> <p>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</p> <p>3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A Perubahan Teknis. Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A, terdiri dari:</p> <p>a. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>c. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>d. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <p>a. persetujuan denah bangunan industri kosmetika;</p> <p>b. dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</p> <p>c. surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional.</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <p>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</p> <p>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan A karena:</p> <p>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di system e-sertifikasi; 3. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT BBPOM di Palangka Raya; 4. Petugas BBPOM di Palangka Raya akan melakukan penilaian dokumen dan pemeriksaan sarana; 5. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana; 6. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan; 7. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon; 8. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPKB dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah). 2. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. 3. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara. b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i> ; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i> ; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i> ; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambut; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; 3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A, 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB): 3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan keutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV. 3. Sertifikat yang diberikan dijamin keabsahannya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian <i>reward</i> untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan; 2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;

2. INDUSTRI KOSMETIK GOLONGAN B

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Pembaruan: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan <i>hygiene</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</p> <p>d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</p> <p>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>a. tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</p> <p>b. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</p> <p>Pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <p>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</p> <p>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</p> <p>Permohonan pembaruan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <p>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</p> <p>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Teknis. Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan; b. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; c. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau d. penambahan gudang di satu lokasi sarana. <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. persetujuan denah bangunan industri kosmetika; b. dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan c. surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau b. riwayat Kosmetika yang diedarkan. <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan B karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</p> <p>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id 2. Pemohon melengkapi data sarana dan mengajukan permohonan akun di sistem e-sertifikasi; 3. Setelah mendapatkan akun, Pemohon mengupload persyaratan dan mengirimkan ke UPT BBPOM di Palangka Raya; 4. Petugas BBPOM di Palangka Raya akan melakukan penilaian dokumen dan pemeriksaan sarana; 5. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana; 6. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan; 7. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon; 8. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan CPKB dikenakan biaya Rp 0,00 (nol rupiah). 2. Biaya pengujian diatur sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. 3. Biaya registrasi produk berdasarkan tingkat risikonya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</p> <p>11. 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>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat;</p> <p>2. Fasilitas <i>front office</i>;</p> <p>3. Pintu masuk yang mudah diakses;</p> <p>4. Sistem antrian elektronik;</p> <p>5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi);</p> <p>7. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>8. Tempat bermain anak;</p> <p>9. Ruang Laktasi;</p> <p>10. Toilet umum;</p> <p>11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan;</p> <p>12. Kantin kejujuran (Produk UMKM);</p> <p>13. <i>Charging box</i>;</p> <p>14. Mushola;</p> <p>15. Kotak saran;</p> <p>16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>;</p> <p>17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi;</p> <p>2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya;</p> <p>3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan;</p> <p>4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepatantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A, 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office</i>: 1 (satu) orang; 2. Pelaksana layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB): 3 (tiga) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan keutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV. 3. Sertifikat yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian reward untuk mengetahui tingkat kinerja Pelaksana secara periodik setiap Triwulan; 2. Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 3. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palangka Raya setiap bulan;

Ditetapkan di Palangka Raya
Pada tanggal 9 Juli 2025
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN VIII.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
2. Importir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan produk ke dalam wilayah Indonesia.
3. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha.
4. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya.
5. Hari adalah hari kerja.

B. LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Umum	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI BPOM atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>;2. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;3. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukkan yang dibuat dalam akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; 6. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan 7. Selain persyaratan sebagaimana butir diatas khusus SKI bahan obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli: <ol style="list-style-type: none"> a. izin industri farmasi atau izin pedagang besar farmasi, sesuai peraturan perundang-undangan; dan b. Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.
	<p>Persyaratan Khusus SKI Obat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasukan obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Izin Edar atau Persetujuan Penggunaan Darurat (<i>Emergency Use Authorization</i>); b. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metoda analisa; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; - Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. c. Faktur (<i>invoice</i>); d. Khusus untuk obat berupa Vaksin juga harus melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> - Sertifikat pelulusan batch/lot (<i>batch/lot release certificate</i>) dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan - Protokol ringkasan batch/lot (<i>summary batch/lot protocol</i>)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan - Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa. <p>f. Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p>
	<p>Persyaratan Khusus SKI Bahan Obat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan; 2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metoda analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kadaluwarsa; - Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. b. Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan; c. Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/ Tujuan Pendistribusian; d. Faktur (<i>invoice</i>); e. Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas Obat setempat dan/atau otoritas pengawas Obat negara lain; f. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Bahan obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan, juga harus dilengkapi dengan protokol ringkasan batch/lot (<i>summary batch/lot protocol</i>) yang diterbitkan oleh produsen;</p> <p>h. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan POM yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p>
	<p>Persyaratan Umum SKI Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, serta Bahan Obat, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia. Pemberi kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single on</i> pada laman resmi pelayanan SKI BPOM atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>.
	<p>Persyaratan Khusus SKI Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen elektronik berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan izin edar; b. Sertifikat analisis; c. Faktur. 2. Dalam hal masa berlaku izin edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI Border atau SKI Post Border juga harus dilengkapi dengan bukti penerima pendaftaran ulang; 3. Pemasukan obat, obat tradisional dan suplemen kesehatan berupa produk ruahan, harus melampirkan persetujuan izin edar; 4. Sertifikat analisis dimaksud paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama produk; b. Parameter uji sesuai ketentuan; c. Hasil uji; d. Metoda analisis; e. Nomor batch/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi; dan g. Tanggal kedaluwarsa.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Dalam penerbitan sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 6. Jika diperlukan, BPOM dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi; 7. Pembiayaan pengujian dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border; 8. Nama produk, kemasan dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan dan ukuran kemasan yang tercantum pada izin edar; 9. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen, dan/atau sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
	Persyaratan khusus SKI Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen elektronik sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikat analisis; b. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; c. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian; dan d. Faktur. 2. Sertifikat analisis paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama bahan; b. Parameter uji sesuai ketentuan; c. Hasil uji; d. Metoda analisis; e. nomor batch/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa. 3. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 4. Jika diperlukan, BPOM dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi; 5. Pembiayaan pengujian dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border;

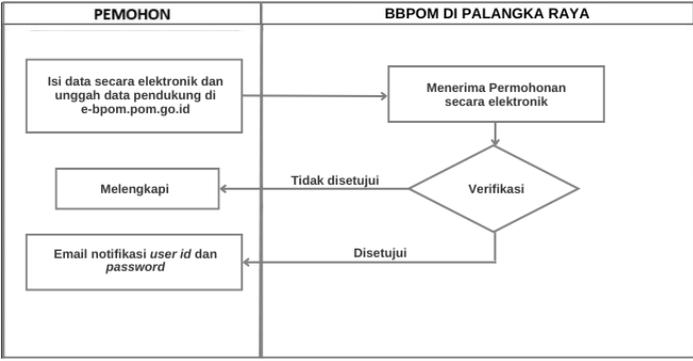
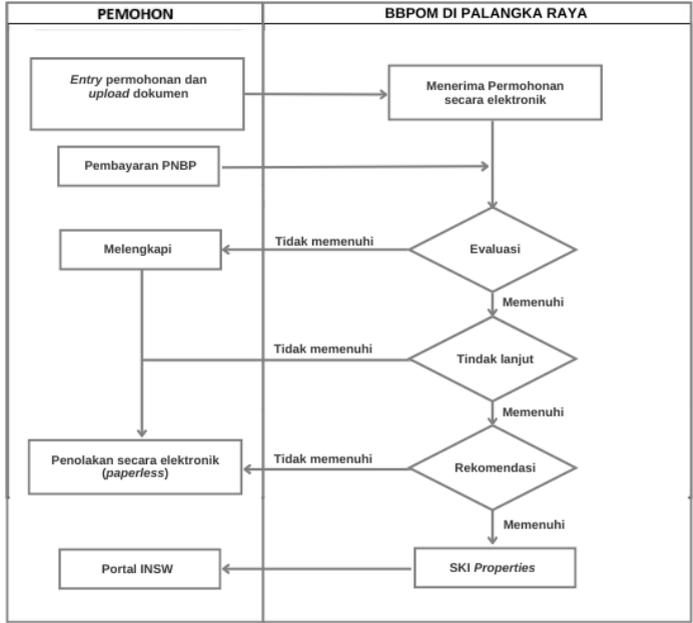
NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Jika diperlukan terkait keamanan dan mutu, BPOM dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
	Persyaratan UMUM SKI Kosmetik dan Bahan Kosmetik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi lembaga <i>national single window</i>; 2. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika pemohon merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 5. Daftar HS kode komoditi yang akan diimpor; 6. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.
	Persyaratan khusus SKI Kosmetik dan/atau Kosmetik berupa Produk Ruahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Izin Edar 2. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama produk b. Parameter uji sesuai dengan ketentuan c. Hasil uji d. Metoda analisis e. Nomor batch/nomor lot/kode produksi f. Tanggal produksi g. Tanggal kedaluwarsa. 3. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 4. Faktur; dan 5. Surat pernyataan tujuan penggunaan/pendistribusian; 6. Jika diperlukan terkait dengan keamanan mutu, BPOM dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh pemegang izin edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;</p> <p>8. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;</p> <p>9. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris;</p> <p>10. Kosmetik wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan;</p> <p>11. Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p>
	<p>Persyaratan khusus SKI Bahan Kosmetik</p>	<p>1. Sertifikat analisis paling sedikit harus memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nama bahan; b. Parameter uji sesuai ketentuan; c. Hasil uji; d. Metoda analisis; e. Nomor batch/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; <p>2. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>3. Faktur;</p> <p>4. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</p> <p>5. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian;</p> <p>6. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfume bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu <i>International Fragrance Association</i> (IFRA) untuk Bahan Kosmetik berupa bahan parfum;</p> <p>7. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya;</p> <p>8. Jika diperlukan terkait keamanan dan mutu, BPOM dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
	Persyaratan umum SKI Pangan Olahan dan Bahan Pangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi lembaga <i>national single window</i>; 2. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika pemohon merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; 6. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.
	Persyaratan khusus SKI Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan di atas materai (Rp 10.000,-) yang menyatakan: <ol style="list-style-type: none"> a. Tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna); b. Bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri. 2. Surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: Nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal pangan, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice, masa kadaluwarsa, produk (exp.date), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar; 3. Sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certicate of freesale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standarr Nasional Indonesia (SNI) untuk bahan pangan SNI wajib;</p> <p>5. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</p> <p>6. Surat keterangan dari produsen negata asal, apabila eksportir berbeda dari produsen;</p> <p>7. Sertifikat bebas radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan);</p> <p>8. Sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit);</p> <p>9. Sertifikat halal bila mencantumkan halal pada label;</p> <p>10. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olahan kedelai, jagung, tomat dan kentang;</p> <p>11. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin;</p> <p>12. Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy, Protein, Soy Protein</i>);</p> <p>13. Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk <i>Oleoresin papricum, Oleoresin capsicum</i>);</p> <p>14. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu);</p> <p>15. Sertifikat analisa alfatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</p> <p>16. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/batch;</p> <p>17. Foto kemasan dan bukti permintaan barang (<i>purchase order</i>) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe atau gerai;</p> <p>18. Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya;</p> <p>19. Faktur (<i>invoice</i>);</p> <p>20. Packing list; dan</p> <p>21. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Persyaratan khusus SKI produk pangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin edar pangan/dokumen registrasi produk; 2. Sertifikat analisa produk atau sertifikat produk penggunaan tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk pangan SNI wajib; 3. Bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang dari 3 (tiga) bulan); 4. Label yang disetujui pada saat registrasi; 5. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 6. Surat keterangan dri produsen untuk nama pangan olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk; 7. Sertifikat bebas radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 8. Sertifikat halal bila mencantumkan halal pada label; 9. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olahan kedelai, jagung, tomat dan kentang; 10. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 11. Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy, Protein, Soy Protein</i>); 12. Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk <i>Oleoresin papricum, Oleoresin capsicum</i>); 13. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 14. Sertifikat analisa alfatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 15. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/batch; 16. Faktur (<i>invoice</i>) 17. Packing list; dan 18. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pendaftaran pemohon dengan mekanisme <i>single sign on</i> melalui https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-bpom.pom.go.id</p>  <p>2. Permohonan penerbitan SKI Border dan SKI Post Border melalui aplikasi e-bpom</p> 
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima oleh BBPOM di Palangka Raya
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada BPOM SKI Produk Jadi : Rp. 100.000,- SKI Bahan Baku : Rp. 50.000,-
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara.</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633 - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</p> <p>11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; 2. Fasilitas <i>front office</i>; 3. Pintu masuk yang mudah diakses; 4. Sistem antrian elektronik; 5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; 6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi); 7. Televisi, bahan bacaan; 8. Tempat bermain anak; 9. Ruang Laktasi; 10. Toilet umum; 11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan; 12. Kantin kejujuran (Produk UMKM); 13. <i>Charging box</i>; 14. Mushola; 15. Kotak saran; 16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>; 17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas parkir khusus; - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambut; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan;</p> <p>4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor; 2. Petugas Evaluator Dokumen Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan; 3. Pejabat Penindak lanjut Memeriksa lebih lanjut berkas SKI yang diterbitkan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA); 4. Pejabat rekomendasi yang merekomendasi SKI apabila berkas sudah dinilai lengkap
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 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, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan; 5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan keutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Surat Keterangan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.

LAMPIRAN IX.
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA
NOMOR: OT.03.04.16A.07.25.139 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PALANGKA RAYA TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA TAHUN 2025

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
2. Eksportir adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang melakukan kegiatan ekspor, yaitu menjual produk ke negara lain, ke luar Wilayah Indonesia.
3. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha.
4. Petugas adalah pegawai Balai Besar POM di Palangka Raya.
5. Hari adalah hari kerja.

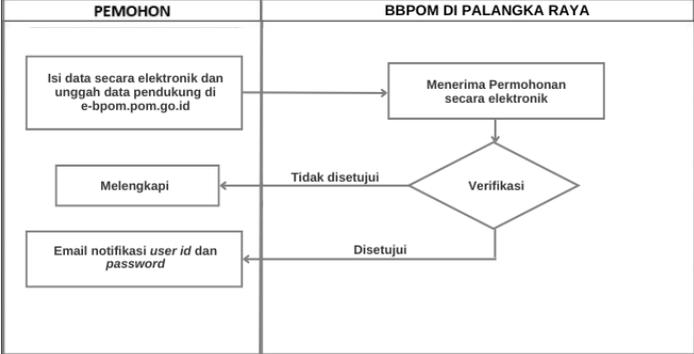
B. LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN

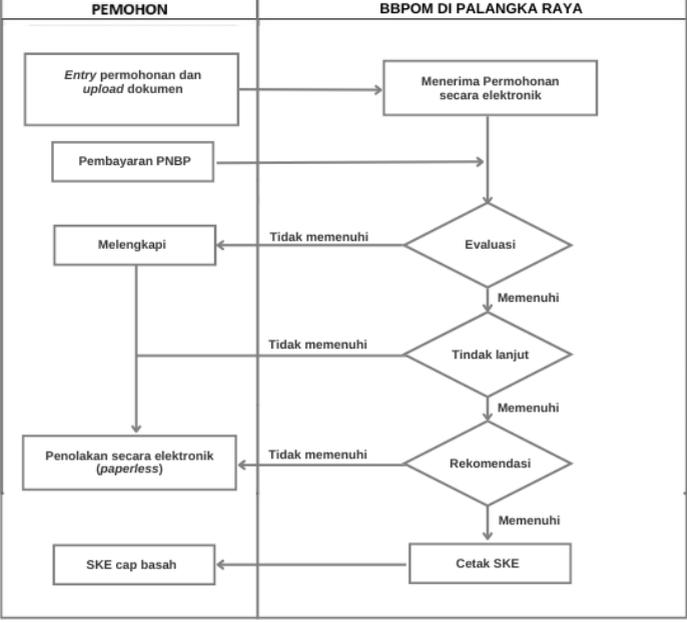
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Umum SKE Obat (<i>Certificate Pharmaceutical Product/ CPP</i>)	1. Surat Permohonan; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor obat BPOM.
	Persyaratan Khusus SKE Obat (<i>Certificate Pharmaceutical Product/ CPP</i>)	1. Persetujuan izin edar atau persetujuan Obat khusus ekspor; 2. Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/summary product characteristic dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat Certificate of Pharmaceutical Product (CPP), jika diperlukan.
	Persyaratan Umum SKE Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan SKE BPOM dengan mengakses www.e-bpom.pom.go.id
	Persyaratan Khusus SKE Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat CPOB atau sertifikat CPOTB; 2. Sertifikat atau izin produksi industri Obat Tradisional atau sertifikat izin ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan; 3. Persetujuan izin edar; 4. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk certificate of pharmaceutical product/ CPP; 5. Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk certificate of pharmaceutical product/ CPP; 6. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk certificate of health/COH; dan 7. Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut Corrective Action Preventive Action/CAPA inspeksi rutin/Sertifikasi CPOB/CPOTB dari BPOM atau UPT minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk certificate of pharmaceutical product/ CPP dan Surat Keterangan Sertifikat CPOTB.
	Persyaratan Umum SKE Kosmetik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor; dan 5. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.
	Persyaratan Khusus SKE Kosmetik	1. Certificate of Pharmaceutical Product <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan izin edar; b. Sertifikat CPKB; c. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. 2. Certificate of Free Sales <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan izin edar; b. Sertifikat CPKB. 3. Certificate of Health <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan izin edar; b. Sertifikat CPKB; c. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
	Persyaratan Umum SKE Pangan Olahan	Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.
	Persyaratan khusus SKE Pangan Olahan yang telah memiliki Nomor Izin Edar BPOM	1. Izin Edar Pangan Olahan/dokumen registrasi pangan olahan; 2. Surat pernyataan perbedaan produk lokal dan ekspor; 3. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 4. Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi atau sertifikat analisa dari laboratorium produsen; 5. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 6. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 7. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 9. Foto kemasan produk ekspor; 10. Faktur (<i>invoice</i>); 11. Packing list.
	Persyaratan khusus SKE Pangan Olahan yang belum Memiliki Nomor Izin Edar BPOM	1. Spesifikasi produk, yang memuat: deskripsi/komposisi/ingridient, karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan; 2. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 3. Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi; 4. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 5. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 6. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 7. Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 8. Hasil audit cara produksi pangan olahan yang baik dari BPOM atau UPT atau surat persetujuan pendaftaran pangan industri rumah tangga; 9. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau bahan tambahan pangan yang mengajukan Certificate of Free Sale; 10. Izin pencantuman logo halal, jika mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 11. Logo halal pada label/kemasan produk; 12. Foto kemasan produk ekspor 13. faktur (<i>invoice</i>); 14. Packing list.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Persyaratan khusus SKE Kemasan Pangan	Deskripsi produk yang memuat spesifikasi lengkap dari Kemasan pangan yaitu bahan penyusun kemasan pangan dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1. bahan kontak pangan dapat berupa kaca, resin penukar ion, logam dan paduan logam, kertas dan karton, plastik, selulosa teregenerasi, silikon, kain, lilin, kayu; dan/atau 2. Zat kontak pangan dapat berupa pewarna, pemlastis, pengisi, perekat, curing agent, antioksidan, atau pensanitasi; 3. Sertifikat analisa dapat berupa certificate of analysis dan hasil uji migrasi yang berlaku paling lama 2 (dua) tahun sejak diterbitkan dan berasal dari laboratorium terakreditasi; 4. Invoice dan packing list, dan/atau sertifikat ISO 22000. 5. Contoh scan produk kemasan pangan; 6. Certificate of compliance/self declaration; 7. Material safety data sheet; dan 8. Certificate of origin jika produk re-ekspor atau yang produsennya berasal dari negara lain.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran pemohon dengan mekanisme <i>single sign on</i> melalui https://www.pom.go.id atau melalui subsite https://e-bpom.pom.go.id  <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id] B[Melengkapi] C[Email notifikasi user id dan password] end subgraph BBPOM_DI_PALANGKA_RAYA D[Menerima Permohonan secara elektronik] E{Verifikasi} end A --> D D --> E E -- "Tidak disetujui" --> B E -- "Disetujui" --> C </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Permohonan penerbitan SKE (CFS dan CoH) melalui aplikasi e-bpom</p>  <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Entry permohonan dan upload dokumen] B[Pembayaran PNPB] C[Melengkapi] D[Penolakan secara elektronik paperless] E[SKE cap basah] end subgraph BBPOM_DI_PALANGKA_RAYA F[Menerima Permohonan secara elektronik] G{Evaluasi} H{Tindak lanjut} I{Rekomendasi} J[Cetak SKE] end A --> F B --> F F --> G G -- Tidak memenuhi --> C G -- Memenuhi --> H H -- Tidak memenuhi --> C H -- Memenuhi --> I I -- Tidak memenuhi --> C I -- Memenuhi --> J C --> A C --> B C --> D J --> E </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima lengkap dan benar oleh BBPOM di Palangka Raya
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada BPOM SKE Produk Jadi : Rp. 50.000,- SKE Bahan Baku : Rp. 50.000,-
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Tatap muka langsung: Jalan Tjilik Riwut Km. 3,5 No. 13 Palangka Raya - Telepon: (0536) 3221096 - SMS/Telp/WA Halo Infokom: 0811 555 633

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Email: ulpkbpomplkry@gmail.com - Instagram: @bpom.palangkaraya - Facebook: Balai Besar POM di Palangka Raya - TikTok: @bpom.palangkaraya - Twitter/X: @bpompalangka - Aplikasi SP4N Lapor bpom.lapor.go.id <p>2. Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan;</p> <p>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>14. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>15. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat;</p> <p>2. Fasilitas <i>front office</i>;</p> <p>3. Pintu masuk yang mudah diakses;</p> <p>4. Sistem antrian elektronik;</p> <p>5. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja;</p> <p>6. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi);</p> <p>7. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>8. Tempat bermain anak;</p> <p>9. Ruang Laktasi;</p> <p>10. Toilet umum;</p> <p>11. Minuman kopi/teh gratis untuk pelanggan;</p> <p>12. Kantin kejujuran (Produk UMKM);</p> <p>13. <i>Charging box</i>;</p> <p>14. Mushola;</p> <p>15. Kotak saran;</p> <p>16. Perangkat survei kepuasan pelanggan <i>online</i>;</p> <p>17. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: - Fasilitas parkir khusus;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Akses jalan khusus berupa <i>guiding block</i>, jalan landai dan pegangan rambat; - Kursi roda/tongkat penyangga/kruk; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata <i>low vision</i> serta alat bantu dengar; - Tersedia petugas kompeten yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat; - Toilet khusus bagi difabel.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggara pelayanan dilaksanakan oleh petugas subkelompok substansi Sertifikasi; b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya; c. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan; d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan; c. Cermat; d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan; 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan; 2. Petugas Evaluator Dokumen Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Ekspor (SKE); 3. Pejabat Penindak lanjut yang memeriksa lebih lanjut berkas SKE yang diterbitkan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA); 4. Pejabat rekomendasi yang merekomendasi SKE apabila berkas sudah dinilai lengkap; 5. Pejabat Penandatanganan yang menandatangani SKE obat dan Makanan.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat; 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none">3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, gratifikasi, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;4. BBPOM di Palangka Raya juga memberikan jaminan Garansi Layanan Prima dengan kompensasi bagi Pelanggan jika Pelaksana tidak terdapat Petugas di loket pelayanan;5. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan keutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiaannya;2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV;3. Surat Keterangan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi internal minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 9 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PALANGKA RAYA,



ALI YUDHI H.