

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU

NOMOR : OT.03.17A.07.25.158 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR

PELAYANAN

PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU,

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

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);
7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;
8. 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);
9. 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);

10. 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).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

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

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

- a. organisasi penyelenggara;

- b. masyarakat; dan
- c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru Nomor HM.11.02.17A.07.24.13 Tahun 2024, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN I
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A.07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp /email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenalan untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Layanan pengaduan dan informasi dilaksanakan dengan 2 cara yaitu langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Layanan secara langsung dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00- 16.30 WITA dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WITA, tanpa istirahat. Layanan yang tidak langsung dapat diberikan baik pada hari kerja maupun di luar hari kerjaliburdi luar ja kerja. Layanan informasi berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak, seperti kasus KLB KP, kegiatan <i>food security</i> b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru b. Telepon : 0511-520009 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru g. Ig : @bpom.banjarbaru h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
		<ul style="list-style-type: none"> i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pengaduan d. Ruang Tunggu e. AC f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster g. Area bermain anak h. Ruang laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel n. Jalur Khusus Difabel o. Kursi Roda p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel q. Musholla r. Air minum dan jajanan s. WIFI t. Charging Station u. Bahan bacaan v. Melayani ATK dan fotocopy

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik c. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi dan penghargaan. c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 8 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN II
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A. 07.25.158 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN
 OBAT DAN MAKANAN
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan</p> <p>b. Administrasi Pengujian</p> <p>c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1. nama pengirim sampel 2. nama perusahaan/instansi, alamat dan nomor telepon 3. Data dan identitas contoh a). Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa; b). Kemasan Asli; c). Komposisi; d). Jumlah Contoh; e). Parameter yang diuj</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam.</p> <p>b. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian, khusus layanan saat KIE tidak perlu surat permohonan.</p> <p>c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi.</p> <p>d. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran bukti setor uang untuk diserahkan pemohon ke bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online).</p> <p>e. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran sampel yang akan diuji, khusus layanan food security dan KIE tidak dipungut biaya (gratis).</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> f. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian g. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. h. Pemberitahuan melalui telepon/whatsapp apabila pengujian telah diselesaikan dilaksanakan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 30 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru b. Telepon : 0511-5200009 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru g. Ig : @bpom.banjarbaru h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemar Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;

		<ul style="list-style-type: none"> g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan; n. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pengaduan d. Ruang Tunggu e. AC f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster g. Area bermain anak h. Ruang laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel n. Jalur Khusus Difabel o. Kursi Roda p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel q. Musholla r. WIFI s. Charging Station t. Bahan bacaan u. Melayani ATK dan fotocopy

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; c. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi dan penghargaan. c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 32 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN III
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A. 07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN IZIN PENERAPAN
 CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai dengan produk b. Telah memiliki akun pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id dengan kategori sarana produksi c. Memiliki dokumen : 1) Peta lokasi sarana produksi 2) Denah bangunan (lay out) sarana produksi 3) Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi 4) Deskripsi pangan olahan 5) Alur proses produksi beserta penjelasannya 6) Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB (Bagi produsen UMK Pangan Risiko Rendah) 7) Surat pemenuhan standar penerapan CPPOB (Bagi produsen UMK Pangan Risiko Sedang) 8) Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B ((Bagi produsen UMK Pangan Risiko Sedang)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id b. Klik permohonan "CPPOB untuk Pendaftaran" c. Input data yang diperlukan d. Upload dokumen persyaratan e. Kirim permohonan dengan klik kirim f. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas/evaluator yang ditunjuk g. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi *) h. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai *) i. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen *)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		<p>j. Untuk industri menengah dan besar, setelah dokumen dinyatakan lengkap, dilakukan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarbaru. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarbaru hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>k. Evaluator melakukan verifikasi kelengkapan data dan mengirim hasil evaluasi kepada Ketua Tim.</p> <p>l. Ketua Tim melakukan verifikasi hasil evaluasi dan mengirim draft sertifikat Izin Penerapan CPPOB kepada Kepala Balai</p> <p>m. Kepala Balai melakukan penerbitan sertifikat Izin Penerapan CPPOB (untuk UMK Risiko Pangan Rendah dan Sedang) Atau Kepala Balai melakukan verifikasi draft Izin Penerapan CPPOB (untuk Industri skala Menengah dan Besar) untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Sarana Produksi Pangan Olahan untuk dilakukan penerbitan Izin Penerapan CPPOB</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	40 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Penerapan CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <p>a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru</p> <p>b. Telepon : 0511-5200009</p> <p>c. Whatsapp : 085245004884</p> <p>d. SMS : 085251688949</p> <p>e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id</p> <p>f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru</p> <p>g. Ig : @bpom.banjarbaru</p> <p>h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id</p> <p>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan</p>

		<p>Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan Mutu dan Gizi Pangan</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>h. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices)</p> <p>i. 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>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p> <p>k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Musholla</p> <p>r. Air minum dan jajanan</p> <p>s. WIFI</p> <p>t. Charging Station</p> <p>u. Bahan bacaan</p> <p>v. Melayani ATK dan fotocopy</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Penerapan CPPOB
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi dan penghargaan. c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setah d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru di laksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli
2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN IV
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A.07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
Sertifikasi CDOB Baru		
1	Persyaratan	a. Surat Pernyataan pimpinan tidak terlibat tindak pidana di bidang obat b. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang c. SIPA APJ d. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat e. Daftar kategori produk yang didistribusikan f. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat g. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan h. Kebijakan mutu dan daftar SOP i. Izin khusus penyalur narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika
Perubahan Sertifikat CDOB		
	Persyaratan	a. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama): - Sertifikat CDOB sebelumnya - Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat b. Penambahan Gudang - NIB dan izin lokasi gudang baru - Denah layout gudang baru - STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan Sertifikat CDOB - Diajukan paling cepat 12 bulan dan paling lambat 6 bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir - Surat pernyataan piminan tidak terlibat tindak pidana - Dokumen inspeksi diri - Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pelaku usaha memiliki NIB, KBLI yang sesuai (46441, 46447) dan Izin PBF</p> <p>b. PBF Membuat permohonan PB UMKU pada OSS RBA</p> <p>c. PBF mendapat id izin</p> <p>d. Membuka sertifikasicdob.pom.go.id :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi jika belum memiliki akun - Login jika telah memiliki akun <p>e. PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar</p> <p>f. PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF 2) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar 3) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar <p>g. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id.</p> <p>h. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).</p> <p>i. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.</p> <p>j. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBPN hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.</p> <p>k. Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>l. untuk sertifikasi/perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi maka PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB 2) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja

		<p>m. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB/ Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>n. PBF mencetak Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	49 HK untuk evaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan
4	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). (Sertifikasi Rp. 7.000.000, addendum Gudang Rp. 5.000.000, Adendum alamat tanpa pemeriksaan Rp. 500.000,-
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CDOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru Telepon : 0511-5200009 Whatsapp : 085245004884 SMS : 085251688949 Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id Fb : @BBPOMdiBanjarbaru Ig : @bpom.banjarbaru Subsite : banjarbaru.pom.go.id Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko PerBPOM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Front office Ruang Pelayanan Ruang Pengaduan Ruang Tunggu AC Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster Area bermain anak Ruang laktasi Sistem antrian elektronik Kotak Saran Komputer dengan printer Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel Jalur Khusus Difabel Kursi Roda Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

		<ul style="list-style-type: none"> q. Musholla r. Air minum dan jajanan s. WIFI t. Charging Station u. Bahan bacaan v. Melayani ATK dan fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Sertifikasi CDOB
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Pemberian sanksi dan penghargaan. g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdas undangan; c. Setiap pelaksana suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan di BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli
2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN V
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A. 07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI
 PEMENUHAN ASPEK
 CARA PRODUKSI KOSMETIKA YANG BAIK
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan sertifikasi CPKB harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi.</p> <p>b. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>c. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</p> <p>d. Dokumen administratif berupa surat permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB sesuai golongan industri kosmetika</p> <p>e. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan A harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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 - memiliki penanggung jawab teknis yang berijazah Pendidikan Profesi Apoteker <p>f. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB</p> <ul style="list-style-type: none"> - golongan B harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa: - dokumen neneranan cistem mutu CPKB - memiliki penanggung jawab teknis minimal ijazah Pendidikan D3 Farmasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (paniyati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id b. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU c. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU d. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan e. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B f. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut g. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf h. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id i. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU j. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU k. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan l. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B m. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut n. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Dokumen dan Pemeriksaan Sarana : 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak permohonan diterima menggunakan mekanisme time to respond. b. Jangka waktu adalah 20 hari kerja time to respond, artinya satian tahan dirasnan dengan maksimal waktu respond

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CPKB Golongan A
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru</p> <p>b. Pengaduan terdiri atas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; 2) permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru <p>c. Pengaduan dapat disampaikan kepada Kepala Badan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau;</p> <p>d. Pengaduan dapat disampaikan kepada Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru</p> <p>e. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada butir (d) dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon: 0511-5200009 2) Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id 3) Tatap muka langsung : JL. Bina Praja Utara, Kelurahan Palm, Kecamatan Cempaka, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, 70731 4) Kotak Saran 5) Layanan Pengaduan BBPOM di Banjarbaru: <ul style="list-style-type: none"> - pengawasanbpombjb@gmail.com - 082149000821 <p>f. Langkah-langkah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap pengaduan, saran dan masukan yang masuk didokumentasikan 2) Setiap pengaduan, saran dan masukan yang masuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan pada Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 3) Dilakukan evaluasi secara berkala.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

		<p>f. 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>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Musholla</p> <p>r. Air minum dan jajanan</p> <p>s. WIFI</p> <p>t. Charging Station</p> <p>u. Bahan bacaan</p> <p>v. Melayani ATK dan fotocopy</p>
3	Kompetensi	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sarjana Farmasi dan/atau Profesi Apoteker; atau - Sarjana lainnya dengan anggota tim harus ada Sarjana Farmasi atau Profesi Apoteker <p>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik</p> <p>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</p> <p>d. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM</p> <p>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</p> <p>f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</p> <p>g. Memiliki kemampuan kerjasama tim</p> <p>h. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</p> <p>i. Berpenampilan rapi dan santun</p> <p>j. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik Cara Distribusi Obat yang Baik</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan	<p>a. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>b. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) biaya/tarif; dan 4) produk layanan. <p>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>f. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya.</p> <p>g. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Penerima layanan di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p>
8	Evaluasi Kinerja	<p>a. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.</p>

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli
2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN VI
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A. 07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI
 PEMENUHAN ASPEK
 CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Merupakan Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) atau Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) b. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 21022 (Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia) c. Telah memiliki akun pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id dengan kategori sarana produksi obat tradisional d. Memiliki dokumen : <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB 2. Denah sesuai prinsip CPOTB 3. Dokumen mutu aspek CPOTB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Login pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id b. Klik permohonan “Bertahap” c. Input data yang diperlukan d. Upload dokumen persyaratan e. Kirim permohonan dengan klik kirim f. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas/evaluator yang ditunjuk g. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi *) h. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai *) i. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen *) j. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas melakukan pemeriksaan sarana produksi. Aspek CPOTB yang diperiksa : <ul style="list-style-type: none"> - UMOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene - UMOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Dokumentasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - UKOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene, Dokumentasi - UKOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Manajemen Mutu, Produksi, Pengawasan Mutu, Cara Penyimpanan dan Pengiriman - UKOT Tahap 3 : Verifikasi Tahap 2, Personalia, Bangunan Fasilitas dan Peralatan, Penanganan Keluhan terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian, Inspeksi Diri <p>k. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarbaru hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>l. melakukan evaluasi laporan tindakan perbaikan tindakan pencegahan.</p> <p>m. Petugas menyusun surat hasil evaluasi tindakan perbaikan tindakan pencegahan.</p> <p>n. Jika Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai, petugas menyusun rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi</p> <p>o. Ketua tim melakukan verifikasi hasil evaluasi serta mengirim hasil evaluasi dan pemeriksaan kepada Kepala Balai</p> <p>p. Kepala Balai melakukan verifikasi untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Obat Tradisional untuk dilakukan verifikasi akhir dan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	55 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CPOTB Bertahap
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru b. Telepon : 0511-5200009 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru g. Ig : @bpom.banjarbaru h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan c. 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 d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan f. 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 g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pengaduan d. Ruang Tunggu e. AC f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster g. Area bermain anak h. Ruang laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel n. Jalur Khusus Difabel o. Kursi Roda p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel q. Musholla r. Air minum dan jajanan s. WIFI t. Charging Station u. Bahan bacaan v. Melayani ATK dan fotocopy

3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Sertifikasi CPOTB
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Pemberian sanksi dan penghargaan. g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdas undangan; c. Setiap pelaksana suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN VII
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A.07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN REKOMENADASI
 SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 46443, 47191, 47911, 47914, 47111, 47112, 47999 atau 47724 b. Surat permohonan c. Memiliki penanggung jawab teknis Minimal S1 bidang Ilmu Farmasi, Ilmu Kedokteran, Ilmu Biologi atau Ilmu Kimia (untuk importir) Minimal tenaga teknis kefarmasian/ D3 Farmasi (untuk usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi) d. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan e. NPWP f. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika g. Dokumen status bangunan (jika sewa, dokumen berupa perjanjian kontrak minimal 1 tahun) h. Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur/pimpinan i. KTP Penanggung Jawab Teknis j. Dokumen terkait pengemasan sekunder/pelabelan (untuk importir) k. Dokumen pengawasan mutu
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada website oss.go.id b. Pilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PBUMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika c. Upload dokumen persyaratan d. Kirim permohonan e. Petugas BBPOM di Banjarbaru sebagai evaluator melakukan verifikasi persyaratan pada akun evaluator oss.go.id f. Jika lengkap, diteruskan dengan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarbaru g. Jika tidak lengkap, pemohon melengkapi dokumen persyaratan terlebih dahulu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarbaru hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>i. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pada oss.go.id dan mengirimkan draft data teknis rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika kepada Kepala Balai.</p> <p>j. Kepala Balai melakukan verifikasi dan pengesahan terhadap draft rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	12 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <p>a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru</p> <p>b. Telepon : 0511-5200009</p> <p>c. Whatsapp : 085245004884</p> <p>d. SMS : 085251688949</p> <p>e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id</p> <p>f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru</p> <p>g. Ig : @bpom.banjarbaru</p> <p>h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id</p> <p>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Ber dan Makanan</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>

		<p>Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Musholla</p> <p>r. Air minum dan jajanan</p> <p>s. WIFI</p> <p>t. Charging Station</p> <p>u. Bahan bacaan</p> <p>v. Melayani ATK dan fotocopy</p>
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</p> <p>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>c. Memahami aspek rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Pemberian sanksi</p> <p>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>e. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>f. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. <p>b. Setiap pelaksana pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan</p>

		<p>akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</p> <p>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.</p>

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN VIII
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A.07.25.158 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Memiliki NIB versi OSS terbaru b. Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid) c. Pemohon (importir) telah terdaftar pada e-pom.pom.go.id d. Sesuai persyaratan yang tertuang pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pendaftaran Pemohon SKI <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon melakukan registrasi perusahaan baru pada website https://e-bpom.pom.go.id/ 2) Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang, data penanggung jawab, user id yang diinginkan dan mengunggah: surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab 3) Dokumen yang diperlukan: NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diimpor, dan akta notaris untuk perusahaan QQ 4) Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Banjarbaru 5) Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan password melalui email yang telah didaftarkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengajuan Permohonan SKI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon yang telah memiliki user id dan password melakukan login pada e-bpom.pom.go.id 2) Pemohon masuk ke menu utama dan selanjutnya lakukan pengajuan impor 3) Pemohon mengisi data-data: jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil batch, dokumen barang, dokumen pelengkap. 4) Pemohon melakukan pengiriman data 5) Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/atm/mobile banking setelah muncul notifikasi billing ID pembayaran dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari 6) Pembayaran harus dilakukan tiga (3) hari sejak dokumen dikirimkan. Apabila dalam waktu tiga (3) hari tidak dilakukan proses pembayaran maka permohonan dibatalkan dan dihapus dari system 7) Dokumen mempunyai masa berlaku 30 hari kerja, dokumen yang berstatus draft mempunyai masa berlaku 14 hari kerja 8) Dokumen yang sudah dikirimkan dan sudah melakukan proses pembayaran akan masuk ke menu terkirim siap di evaluasi oleh petugas evaluator BPOM 9) Dokumen yang sudah melalui proses evaluasi dan telah disetujui oleh evaluator akan masuk ke menu rekomendasi dan langsung dikirimkan ke https://apps1.insw.go.id/index.php 10) Pemohon mencetak mandiri SKI melalui sistem e-bpom 11) Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh importir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, Importir harus melakukan pengajuan baru.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Impor: maksimal 6 jam (metode clock on clock off)
4	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SKI Produk jadi Rp. 100.000 per item produk b. SKI Bahan baku Rp. 50.000 per item produk
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru b. Telepon : 0511-5200009 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru g. Ig : @bpom.banjarbaru h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; d. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; e. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor g. 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah; h. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Nomor 247 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia. i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.

2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pengaduan d. Ruang Tunggu e. AC f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster g. Area bermain anak h. Ruang laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel n. Jalur Khusus Difabel o. Kursi Roda p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel q. Musholla r. Air minum dan jajanan s. WIFI t. Charging Station u. Bahan bacaan v. Melayani ATK dan fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memahami aspek rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Pemberian sanksi dan penghargaan. g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahunc. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun;e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA

LAMPIRAN IX
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU
 NOMOR OT.03.17A.07.25.158 TAUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 DI BANJARBARU

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARBARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Memiliki NIB versi OSS terbaru b. Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid) c. Pemohon (eksportir) telah terdaftar pada e-pom.pom.go.id d. Sesuai persyaratan yang tertuang pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pendaftaran Pemohon SKE <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon melakukan registrasi perusahaan baru pada website https://e-bpom.pom.go.id/ 2) Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang, data penanggung jawab, user id yang diinginkan dan mengunggah: surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab 3) Dokumen yang diperlukan: NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diekspor, dan akta notaris untuk perusahaan QQ 4) Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Banjarbaru 5) Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan password melalui email yang telah didaftarkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengajuan Permohonan SKE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon yang telah memiliki user id dan password melakukan login pada e-bpom.pom.go.id 2) Pemohon masuk ke menu utama dan selanjutnya lakukan pengajuan ekspor 3) Pemohon mengisi data-data: jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil batch, dokumen barang, dokumen pelengkap. 4) Pemohon melakukan pengiriman data 5) Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/atm/mobile banking setelah muncul notifikasi billing ID pembayaran dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari 6) Pembayaran harus dilakukan tiga (3) hari sejak dokumen dikirimkan. Apabila dalam waktu tiga (3) hari tidak dilakukan proses pembayaran maka permohonan dibatalkan dan dihapus dari system 7) Dokumen mempunyai masa berlaku 30 hari kerja, dokumen yang berstatus draft mempunyai masa berlaku 14 hari kerja 8) Dokumen yang sudah dikirimkan dan sudah melakukan proses pembayaran akan masuk ke menu terkirim siap di evaluasi oleh petugas evaluator BPOM 9) Dokumen yang sudah melalui proses evaluasi dan telah disetujui oleh evaluator akan masuk ke menu rekomendasi dan langsung dikirimkan ke https://apps1.insw.go.id/index.php 10) Pemohon mencetak mandiri SKE melalui sistem e-bpom 11) Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh eksportir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, eksportir harus melakukan pengajuan baru.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor: maksimal 8 jam (metode clock on clock off)
4	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SKE Produk jadi Rp. 50.000 per item produk b. SKE Bahan baku Rp. 50.000 per item produk
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor BBPOM di Banjarbaru Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka Banjarbaru b. Telepon : 0511-5200009 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : bpom_banjarbaru@pom.go.id f. Fb : @BBPOMdiBanjarbaru g. Ig : @bpom.banjarbaru h. Subsite : banjarbaru.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); b. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; d. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; e. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor g. 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah; h. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Nomor 247 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia. i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.

2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front office b. Ruang Pelayanan c. Ruang Pengaduan d. Ruang Tunggu e. AC f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster g. Area bermain anak h. Ruang laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel n. Jalur Khusus Difabel o. Kursi Roda p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel q. Musholla r. Air minum dan jajanan s. WIFI t. Charging Station u. Bahan bacaan v. Melayani ATK dan fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawas Farmasi dan Makanan b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memahami aspek rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Pemberian sanksi c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Pemberian sanksi dan penghargaan. g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diselenggarakan di BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> 1) jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian, ; 3) biaya/tarif; 4) produk layanan. b. Setiap pelaksana pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarbaru diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahunc. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun;e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarbaru dilaksanakan setiap tahun.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 24 Juli 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANJARBARU,



LEONARD DUMA