

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
NOMOR HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM,

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 Pengawas Obat dan Makanan di Batam tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 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;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 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. Konsultasi di bidang pengawasan obat dan makanan
 - b. Sertifikasi obat dan makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu
 - c. Pengujian obat dan makanan
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua terdiri atas:
- a. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan;
 - b. Surat Keterangan Ekspor (SKE);
 - c. Surat Keterangan Impor (SKI);
 - d. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
 - e. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (SPA CPKB);
 - f. Penilaian pemenuhan persyaratan Pedagang Besar Farmasi dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - g. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
 - h. Rekomendasi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) bertahap;
 - i. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan
- Keempat : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Ketiga merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal 12 Juni 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM,



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

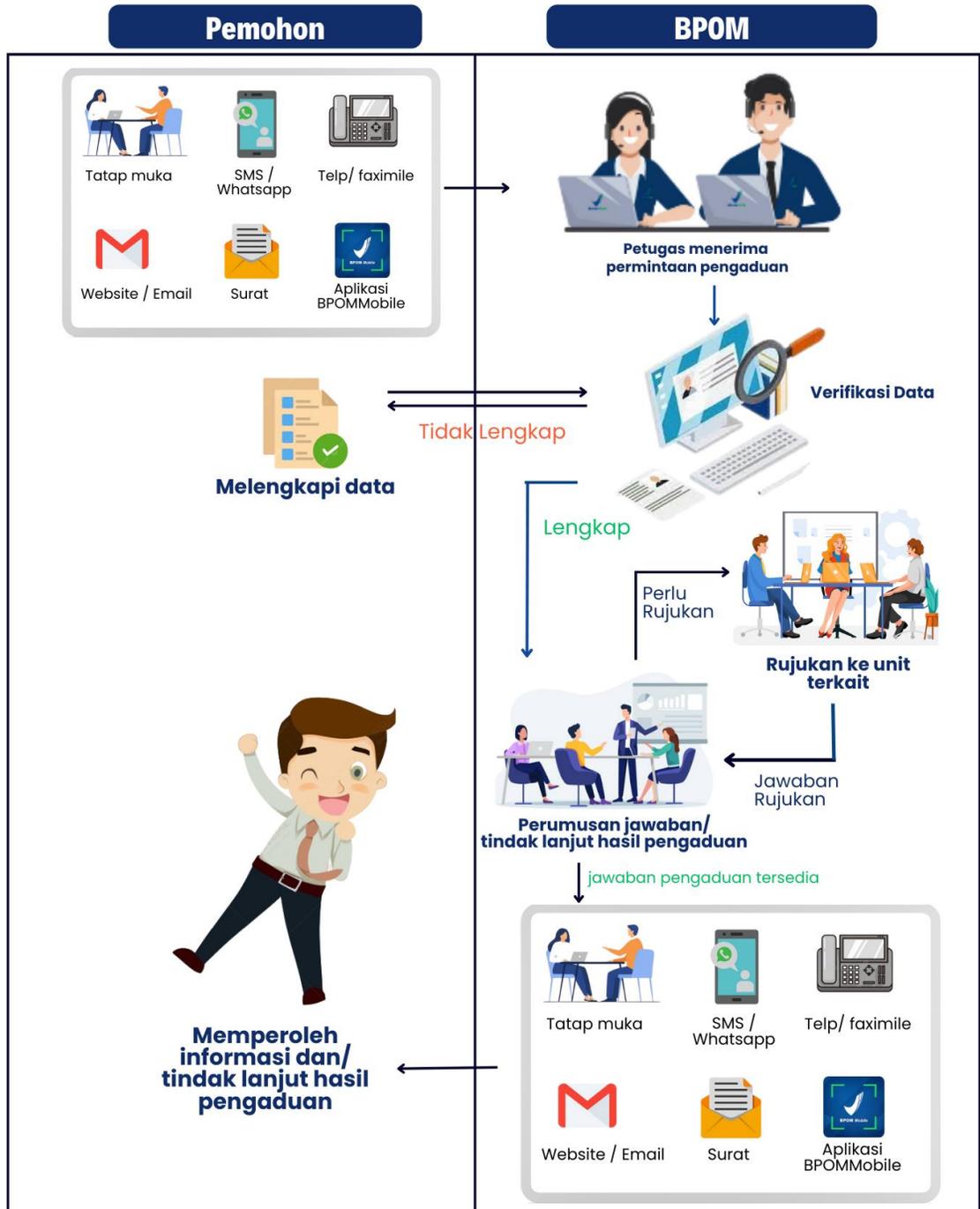
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN
 MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.a	Persyaratan Layanan Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pemohon/pengadu (Swafoto dengan memegang KTP pemohon/pengadu), nomor telepon, email, pekerjaan/profesi, usia, instansi, dan jenis perusahaan. 2. Isi pengaduan 3. Informasi produk (informasi lengkap tentang produk seperti : nomor <i>batch</i>, keterangan kedaluwarsa, nama produk, komposisi dan lainnya sesuai isi pengaduan) 4. Informasi sarana yang diadukan (informasi lengkap tentang sarana yang diadukan : alamat lengkap, jenis sarana dan lainnya sesuai isi pengaduan) 5. Link penjualan produk yang sedang diadukan (jika produk yang diadukan dijual secara online) 6. Foto sebagai data dukung yang menjelaskan isi pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Foto produk tampak jelas seluruh bagian produk b. Foto produk saat proses produksi (jika produk yang diadukan terkait ketidaksesuaian proses produksi) c. Foto produk yang dipajang di sarana distribusi (jika produk yang diadukan terkait proses distribusi) d. Foto sarana distribusi / produksi yang diadukan e. Struk pembelian produk (jika isi pengaduan menyatakan adanya proses jual beli)
1.b	Persyaratan Layanan Informasi Obat dan Makanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, alamat, nomor telepon, email, pekerjaan/profesi, usia, instansi, dan jenis perusahaan) 2. Informasi yang dibutuhkan 3. Tujuan permintaan informasi

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

2.a Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengaduan Masyarakat

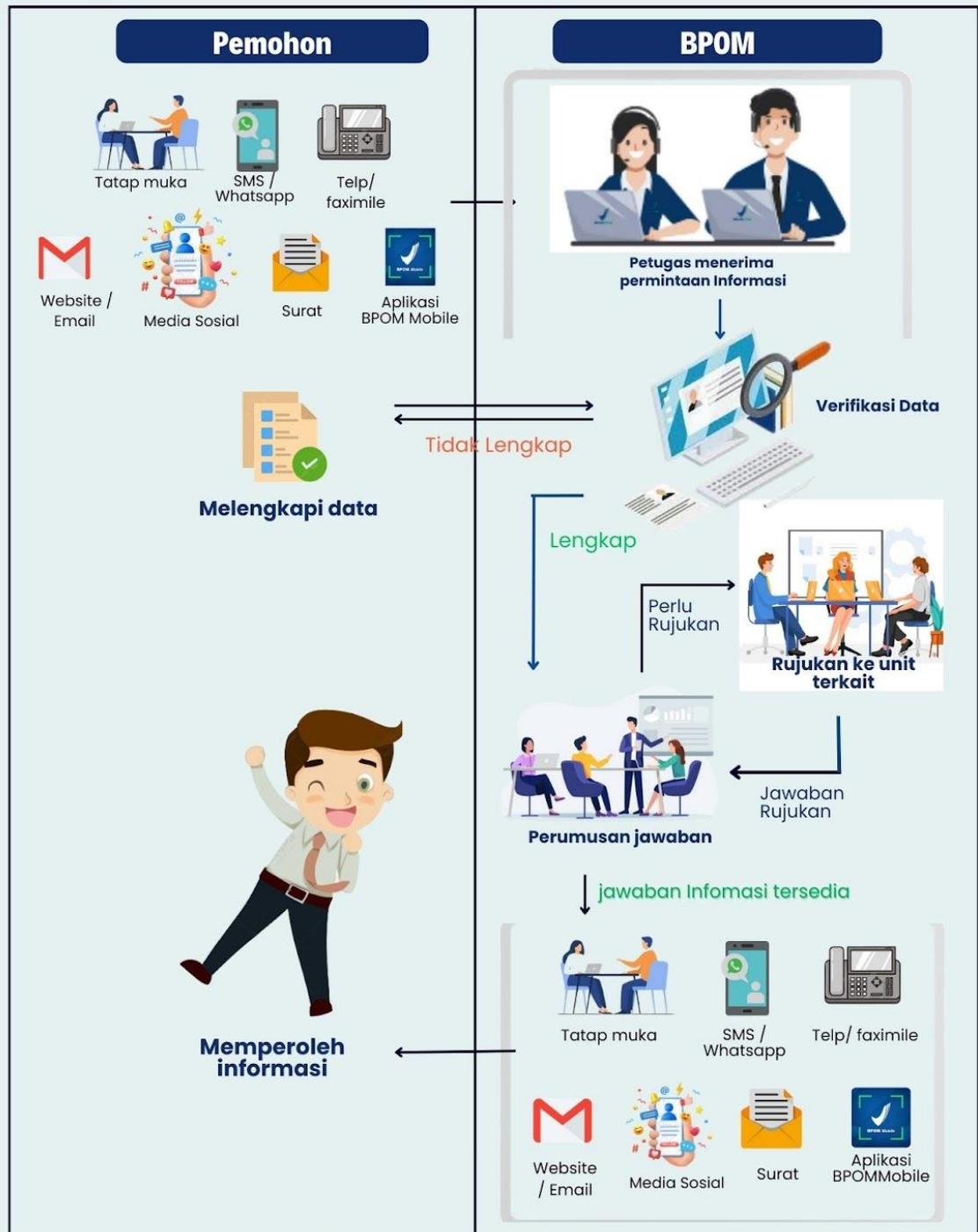
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPOM DI BATAM TAHUN 2025

2.b Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Informasi Obat dan Makanan

PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN



STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPOM DI BATAM TAHUN 2025

3.a	Jangka Waktu Pelayanan Informasi Obat dan Makanan				
		No	Tipe ketersediaan Informasi	Media Pelayanan	Waktu Penyelesaian
		1	Informasi Tersedia	1. Telepon a. 0778-761 543 b. 0823-9220-1231	1 Hari
				2. Short Messaging Services (SMS) 0823-9220-1231	1 Hari
				3. WhatsApp 0823-9220-1231 0821-7055-3872 (wa official)	1 Hari
		4. Email/Website email : informasi.pengaduan.batam@pom.go.id website : batam.pom.go.id	1 Hari		
		5. Tatap Muka a. kantor Balai POM di Batam : Jl. Hang Jebat, Kel. Sambau, kecamatan Nongsa, Kota Batam b. MPP	1 Hari		

				Batam Lt. Dasar, Sumatera Convention Centre, Kota Batam	
				6. Media Sosial Facebook : Balai POM di Batam Youtube : Balai POM di Batam Instagram : @bpom.bata m X : @bpom_bata m	1 Hari (media sosial bukan sarana layanan)
				7. Surat ke alamat : Hang Jebat, Kel. Sambau, kecamatan Nongsa, Kota Batam	7 Hari
				8. Faksimili 0778- 761398	7 Hari
		2	Informasi belum tersedia dan/atau memerlukan rujukan	1. Telepon a. 0778-761 543 b. 0823- 9220- 1231	10 Hari dan dapat diperpanjang hingga 7 hari dengan pemberitahuan
				2. Short Messaging Services (SMS) 0823-9220- 1231	
				3. WhatsApp 0823-9220- 1231	

				0821-7055-3872	
				4.Email/ Website email : informasi.pengaduan_batam@pom.go.id website : batam.pom.go.id	
				5. Tatap Muka a. kantor Balai POM di Batam : Jl. Hang Jebat, Kel. Sambau, kecamatan Nongsa, Kota Batam b. MPP Batam Lt. Dasar, Sumatera Convention Centre, Kota Batam	
				6. Media Sosial Facebook : Balai POM di Batam Youtube : Balai POM di Batam Instagram : @bpom.batam X : @bpom_batam	
				7. Surat ke alamat : Hang Jebat, Kel. Sambau, kecamatan	

		<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>Nongsa, Kota Batam</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>8. Faksimili 0778- 761398</td> <td></td> </tr> </table> <p>Jam Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB 2. Jumat : 08.00 – 16.00 WIB 3. Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231) 4. Minggu : 13.00 – 16.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231) <p>Jam Pelayanan selama bulan Ramadhan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB* 2. Jumat : 08.00 – 15.30 WIB* <p>*Menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231) 4. Minggu : 13.00 – 16.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231) <p>Tidak ada istirahat pada jam layanan.</p> <p>Jam pelayanan di Mall Pelayanan Publik</p> <p>Hari Senin dan Kamis : 08.30 - 16.00 WIB</p> <p>Permohonan Pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada waktu pelayanan berikutnya.</p>			Nongsa, Kota Batam				8. Faksimili 0778- 761398	
		Nongsa, Kota Batam								
		8. Faksimili 0778- 761398								
3.b	Jangka Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang bersifat normatif : 5 (lima) hari kerja - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan: 14 (empat belas) hari kerja - Penyelesaian Layanan Pengaduan yang berkadar Pengawasan: 60 hari kerja <p>Waktu penerimaan Layanan Pengaduan Jam Pelayanan</p>								

		<p>1. Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB</p> <p>2. Jumat : 08.00 – 16.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231)</p> <p>4. Minggu : 13.00 – 16.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231)</p> <p>Jam Pelayanan selama bulan Ramadhan</p> <p>1. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB*</p> <p>2. Jumat : 08.00 – 15.30 WIB*</p> <p>*Menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>3. Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231)</p> <p>4. Minggu : 13.00 – 16.00 WIB (Hanya Melalui Whatsapp 0823 9220 1231)</p> <p>Tidak ada istirahat pada jam layanan.</p> <p>Layanan di Mall Pelayanan Publik</p> <p>Hari Senin dan Kamis : 08.30 - 16.00 WIB</p> <p>Permohonan Pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada waktu pelayanan berikutnya.</p>
4.	Biaya/ Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa informasi dan/atau tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam</p> <p>2. Pengaduan terdiri atas</p> <p>a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan;</p> <p>b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam</p> <p>3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan</p>

		<p>melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam <p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p>
--	--	--

		<p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 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

		<p>Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>14. 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;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office/lobby/ruang tunggu</i> 2. Papan nama ULPK 3. Ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen 4. Kursi pelayanan 5. Meja pelayanan 6. Komputer pelayanan 7. <i>Internet/free wifi</i> 8. Printer 9. Toilet 10. Area parkir 11. Area parkir khusus wanita 12. Area parkir disabilitas 13. Akses jalan disabilitas 14. Kotak saran 15. Telepon 16. Faksimili 17. Kepustakaan 18. Fasilitas penyimpan dokumen dan buku-buku referensi 19. Lemari Display produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Bahan Promosi/Produk Informasi 21. Perangkat Lunak 22. Air minum 23. Fasilitas <i>charging</i> 24. Sistem antrian 25. Fasilitas difabel (kursi roda & tongkat kaki tiga) 26. Ruang bermain anak 27. Kartu parkir 28. Kartu pengunjung 29. Mushola 30. Ruang laktasi 31. Buku tamu digital 32. Payung 33. <i>Digital Banner</i> 34. Formulir layanan informasi dan pengaduan <i>digital</i> 35. Kacamata baca

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 2. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 3. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 6. Memiliki kemampuan kerjasama tim 7. Berpenampilan rapi dan santun 8. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan, sertifikasi SKI/SKE 9. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, Pejabat Fungsional lainnya 10. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan 11. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 12. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial <p>Petugas yang melayani harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan serta Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan terdiri dari petugas yang menangani pengaduan masyarakat dan menerima permintaan informasi obat dan makanan serta memberikan informasi sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP), membuat laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan tindak lanjut pengaduan yang dirujuk. b. Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) yang berkaitan dengan unit kerja masing-
----	----------------------	---

		<p>masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan sistem kerja yang tertib, menganalisa semua permintaan informasi dan pengaduan konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap kelompok substansi. Petugas ULPK harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan, <i>workshop</i>, seminar, <i>training</i>, studi banding, dan lain-lain.</p>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana layanan informasi dan pengaduan masyarakat-10 (sepuluh) Orang Petugas piket Layanan: Pelayanan tatap muka: 1 (satu) orang petugas per hari Pelayanan melalui Handphone: 1 (satu) orang petugas per hari Pelayanan melalui media sosial: 1 (satu) orang petugas per hari Mall Pelayanan Publik: Hari Senin dan Kamis: 1 (satu) orang petugas per hari</p>
	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

		Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan: 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; 3. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Balai POM di Batam selama berada di lingkungan kantor Balai POM di Batam berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: 1. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan 2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 SURAT KETERANGAN EKSPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pendaftaran Akun e-BPOM</p> <p>a. Perusahaan Non QQ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Daftar HS Code 4. Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 6. Foto tampak depan perusahaan 7. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas. <p>b. Perusahaan QQ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermaterai cukup 3. Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum di hadapan notaris 4. Daftar HS Code 5. Akta notaris perjanjian kerja sama 6. Nomor Induk Berusaha (NIB) 7. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 8. Foto tampak depan perusahaan 9. Keterangan alamat gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor dengan jelas. <p>2. Permohonan SKE</p> <p>2.1 Pangan Olahan yang telah memiliki izin edar BPOM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun di portal e-bpom.pom.go.id 2. Dokumen secara elektronik yang diajukan melalui portal e-bpom.pom.go.id yang memuat :

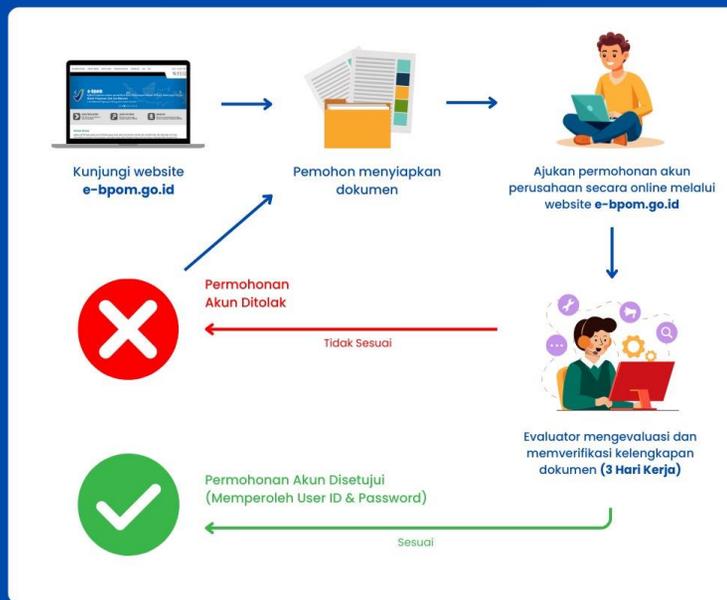
		<ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan Pengajuan SKE • Nama Dagang • Nama Jenis • Kemasan • Jumlah yang diekspor • Negara tujuan • Nama dan alamat eksportir • Nomor pendaftaran BPOM (MD) • Nomor batch/kode produksi <ol style="list-style-type: none"> 3. Izin edar pangan olahan / dokumen registrasi pangan olahan 4. Surat perjanjian kerjasama antara produsen dan eksportir apabila eksportir berbeda dengan produsen 5. Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya 6. Sertifikat analisa: <ol style="list-style-type: none"> a. sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 dengan masa berlaku maksimal 1 (satu) tahun atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor b. sertifikat 3 MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce</i>) kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya c. sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olahan kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya d. sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan <i>statement</i> "organik" e. Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di-Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG) f. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk g. Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING. 7. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom,
--	--	--

		<p>untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Foto kemasan produk ekspor, yang terlihat nomor batch dan wajib mencantumkan product of/ made in Indonesia atau diproduksi oleh PT ... - Indonesia 9. Faktur Penjualan (invoice) 10. Sertifikat Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Khusus Ekspor <p>2.2 Bahan Baku atau pangan olahan belum memiliki Nomor Izin BPOM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun di portal e-bpom.pom.go.id 2. Dokumen secara elektronik yang diajukan melalui portal e-bpom.pom.go.id yang memuat : <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan Pengajuan SKE • Nama Dagang • Nama Jenis • Kemasan • Jumlah yang diekspor • Negara tujuan • Nama dan alamat eksportir • Nomor pendaftaran BPOM (MD) • Nomor batch/kode produksi 3. Surat perjanjian kerjasama antara produsen dan eksportir apabila eksportir berbeda dengan produsen 4. Surat pernyataan yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk ekspor dengan produk yang beredar di Indonesia, baik dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan lain sebagainya 5. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir jika eksportir berbeda dengan produsen 6. Sertifikat analisa: <ol style="list-style-type: none"> a. sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi ISO 17025 dengan masa berlaku maksimal 1 (satu) tahun atau sertifikat analisa dari laboratorium internal produsen setiap kali ekspor b. sertifikat 3 MCPD (untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce</i>), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya c. sertifikat Non-GMO (untuk produk dan hasil olahan kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkan)
--	--	--

		<p>d. sertifikat organik, jika pada nama produk ekspor terdapat penambahan <i>statement</i> "organik"</p> <p>e. Sertifikat analisa parameter residu Ethylene Oxide (EtO) dan 2-Chloro Ethanol (2-CE), serta Ethylene Glycol (EG) dan Di-Ethylene Glycol (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG)</p> <p>f. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk</p> <p>g. Sertifikat analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan ING</p> <p>5. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39.</p> <p>6. Sertifikat cara produksi pangan olahan yang baik dari Badan POM</p> <p>7. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau Bahan Tambah Pangan (BTP) yang mengajukan <i>Certificate of Free Sale</i></p> <p>8. Foto kemasan produk ekspor, Jika produk ekspor berbeda dengan produk lokal, pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk (Indonesia) dan tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor Izin Edar dari Badan POM/Dinas Kesehatan</p> <p>9. Faktur Penjualan (invoice)</p> <p>10. Packing list.</p> <p>2.3 Persyaratan Permohonan SKE untuk Produk Kosmetika</p> <p>A. Persyaratan Umum</p> <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 penanggungjawab bermaterai cukup 4. Daftar HS Code Komoditi yang akan di Ekspor
--	--	---

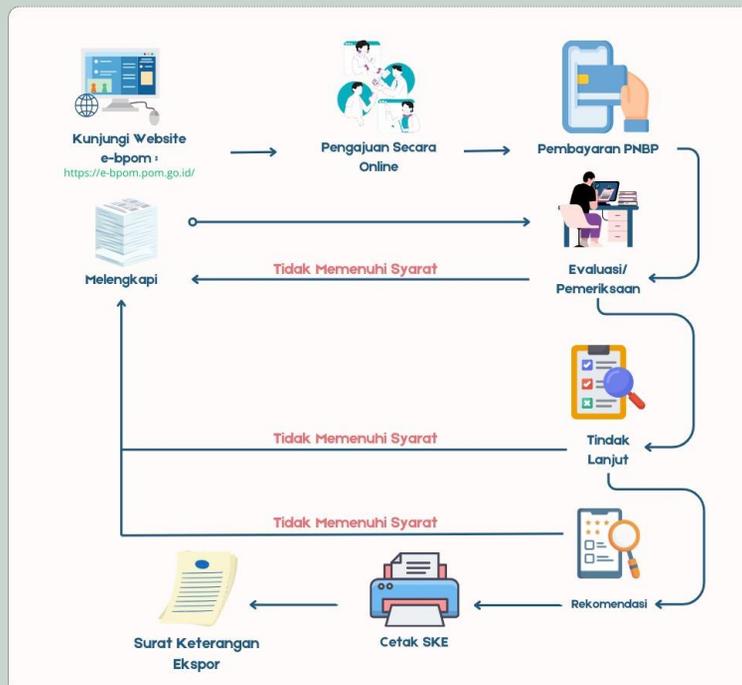
		<p>5. Mencantumkan alamat lengkap gudang tempat penyimpanan produk</p> <p>B. Persyaratan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> <ol style="list-style-type: none"> a. sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB). b. persetujuan izin edar c. komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, 2. <i>Certificate of Free Sales</i> <ol style="list-style-type: none"> a. persetujuan izin edar. b. sertifikat CPKB. 3. <i>Certificate of Health</i> <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. 4. Surat keterangan Sertifikat CPKB <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikat CPKB
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme, Prosedur Pembuatan Akun Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat: https://e-bpom.pom.go.id/ atau portal <i>Indonesia National Single Windows</i> untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). 2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKE. 3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single Sign On</i> melalui subsite http://.e-bpom.pom.go.id

PENDAFTARAN AKUN PERUSAHAAN e-bpom e-bpom.pom.go.id



4. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor melalui aplikasi e-bpom

ALUR PERMOHONAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR



3. Jangka Waktu Pelayanan

Pendaftaran akun : 3 Hari Kerja
 Pengajuan SKE : 5 Jam
 Jadwal pelayanan :
 Senin – Jumat : 08.00 – 12.00 WIB

4.	Biaya/ Tarif	Rp 50.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai

		<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom.batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Laporan atau www.lapor.go.id</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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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

		<p>Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>11. 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>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 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;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dilakukan secara elektronik melalui https://e-bpom.pom.go.id dengan fasilitas sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi pengajuan Surat Keterangan Ekspor melalui https://e-bpom.pom.go.id 2. Komputer/ Laptop 3. Internet/free wifi 4. Telepon/ Handphone Layanan 5. Referensi 6. Bahan promosi/produk informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1 2. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, e-registrasi obat dan makanan, sertifikasi SKE.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan

		<p>pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. <ol style="list-style-type: none"> 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>Pemohon layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; 3. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Balai POM di Batam selama berada di lingkungan kantor Balai POM di Batam berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam <p>Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan

		2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 SURAT KETERANGAN IMPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1a	Persyaratan Layanan Surat Keterangan Impor	<p>1. Pendaftaran Akun e-bpom</p> <p>a. Perusahaan Non QQ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermeterai cukup 3. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor 4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)/ Nomor Induk Berusaha (NIB) 5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan 6. Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan) 7. Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang 8. Alamat lengkap gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor <p>b. Perusahaan QQ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; 2. Surat pernyataan penanggungjawab layanan ekspor impor Badan Pengawas Obat dan Makanan bermeterai cukup 3. Surat Kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum dihadapan notaris 4. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor 5. Akta notaris perjanjian kerja sama 6. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)/ Nomor Induk Berusaha (NIB) 7. Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggungjawab 8. Sertifikat Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di sarana peredaran (Bagi Importir Pangan)

		<p>9. Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang</p> <p>10. Alamat lengkap gudang tempat penyimpanan bahan dan/atau produk yang diimpor</p> <p>2. Permohonan SKI</p> <p>2.1 Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan di atas meterai (Rp10.000,-) yang menyatakan: <ol style="list-style-type: none"> 1) tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna) 2) 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 kedaluwarsa produk (exp.date), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar 3. Sertifikat kesehatan (health certificate) dan/atau certificate of free sale dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku 4. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen 5. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan 6. Dokumen yang memuat tanggal produksi/ tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets 7. Foto kemasan terkecil dan bukti permintaan barang (purchase order) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai 8. Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya 9. Faktur (invoice) 10. Packing list
--	--	--

		<p>11. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai yang diimpor</p> <p>12. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label</p> <p>13. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan</p> <p>14. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) nama produk; 2) parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) hasil uji; 4) metode analisis; 5) nomor <i>batch</i>/nomor lot/kode produksi; 6) tanggal produksi; 7) tanggal kedaluwarsa; <p>dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</p> <p>15. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</p> <p>16. Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol bentuk tunggal; Bahan Tambahan Pangan dan/atau Bahan Penolong mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol; Bahan Pangan mengandung Sorbitol Sirup, Gliserol, Propilen Glikol dan Polietilen Glikol wajib melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spesifikasi Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup yang diimpor, minimal memenuhi standar Food Grade. - Persentase kadar Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup dalam bahan yang diimpor. - Hasil pengujian yang memenuhi syarat untuk parameter cemaran EG dan DEG terhadap Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah. Pada
--	--	--

		<p>sertifikat hasil pengujian harus memuat hasil pengujian berupa nilai kuantitatif, data nomor bets, serta dilengkapi dengan informasi Limit of Detection (LOD) dan Limit of Quantification (LOQ). Masa berlaku hasil pengujian maksimal 1 (satu) tahun terakhir, sepanjang menggunakan nomor bets Polietilen glikol/Propilen glikol/Gliserol/Sorbitol Sirup yang sama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pada hasil pengujian wajib tertera nama dan alamat produsen, nilai LOD dan LOQ. - Surat pernyataan yang menunjukkan bukti bahwa bahan yang diuji tersebut, benar digunakan pada bahan yang diimpor. <ol style="list-style-type: none"> 17. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan) 18. Sertifikat asal (Certificate of Origin) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit) 19. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 20. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 21. Sertifikat 3-MCPD untuk protein nabati terhidrolisis 22. Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum) 23. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu) 24. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan) <p>2.2 Produk Pangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izin edar pangan/ dokumen registrasi produk 2. Pangan wajib memiliki masa simpan paling sedikit $\frac{2}{3}$ (dua per tiga) dari total masa simpan
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku nomor izin edar 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 dari produsen untuk nama pangan olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk 7. Dokumen yang memuat tanggal produksi/ tanggal kadaluarsa dan nomor lot/bets 8. Faktur (invoice) 9. Packing list 10. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai yang diimpor 11. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan 12. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label 13. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) nama produk; 2) parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) hasil uji; 4) metode analisis; 5) nomor batch/nomor lot/kode produksi; 6) tanggal produksi; 7) tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis 14. Sertifikat analisa produk diterbitkan oleh produsen atau laboratorium yang terakreditasi atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib 15. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan) 16. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang 17. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin
--	--	---

		<p>18. Sertifikat 3-MCPD untuk pangan olahan yang mengandung protein nabati terhidrolisis</p> <p>19. Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum)</p> <p>20. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu)</p> <p>21. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan)</p> <p>22. Hasil analisa EtO dan 2-CE (Produk Mie Instan beserta bumbu (dilakukan uji terpisah antara mie instan dan bumbu), produk es krim mengandung perisa atau ekstrak vanilla, biji wijen dan olahannya, ekstrak vanilla dan olahannya, bubuk cabe dan olahannya, BTP berupa Gom Xanthan, Gom Guar, Gom Kacang lokus, Kalsium Karbonat, Polietilen Glikol (PEG) serta kelompok Polisorbat)</p> <p>23. Hasil analisa FO dan flowchart produksi khusus untuk produk pangan yang diproses secara steril komersial</p> <p>2.3 Produk Kosmetika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persetujuan Izin Edar/notifikasi Kosmetik; 2. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) nama produk; 2) parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) hasil uji; 4) metode analisis; 5) nomor batch/nomor lot/kode produksi; 6) tanggal produksi; 7) tanggal kedaluwarsa; <p>dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> 3. Faktur (invoice) 4. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian 5. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh pemegang izin edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan 7. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris 8. Kosmetik wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit $\frac{1}{3}$ (satu per tiga) dari total masa simpan 9. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor <p>2.4 Bahan Kosmetika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) nama produk; 2) parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) hasil uji; 4) metode analisis; 5) nomor batch/nomor lot/kode produksi; 6) tanggal produksi; 7) tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 2. Faktur (invoice) 3. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 4. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian 5. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum 6. pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya 7. Surat perjanjian kerja sama pemasukan antara importir dengan industri kecil atau menengah 8. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor <p>2.5 Bahan Suplemen Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 1) nama produk; 2) parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) hasil uji; 4) metode analisis; 5) nomor batch/nomor lot/kode produksi; 6) tanggal produksi; dan/atau tanggal kedaluwarsa; <p>dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan 3. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian 4. Faktur (invoice) 5. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium akreditasi. Pembiayaan pengujian dibebankan kepada Pemohon SKI 6. Foto produk yang terlihat jelas nomor batch sesuai produk yang diimpor 7. Jika diperlukan terkait keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta pemohon SKI untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
1b	Persyaratan Layanan Surat Keterangan Impor <i>Special Access Scheme</i> (SAS)	<p>Persyaratan umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akun yang dapat diakses pada laman resmi pelayanan SAS Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Surat permohonan 3. Surat pernyataan (bermeterai) sebagai komitmen untuk bertanggungjawab terhadap aspek efikasi keamanan dan mutu produk serta penyimpanan distribusi dan penggunaan produk 4. Informasi produk 5. Invoice 6. Surat pernyataan mempunyai sarana prasarana <i>Cold Chain Management</i> atau obat yang membutuhkan penanganan <i>Cold Chain Management</i> 7. Dokumen pendukung lain terkait dengan keamanan dan mutu

		<p>Persyaratan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keperluan Medis Khusus <ul style="list-style-type: none"> - Surat rekomendasi dokter - <i>Informed consent</i> - HC - CoA - Parameter uji sesuai peraturan - Proposal - Resep dokter 2. Registrasi Produk <ul style="list-style-type: none"> - Sampel uji lab dalam rangka pendaftaran pangan - CoA - <i>CoA release</i> - Proposal 3. Penelitian dan pengembangan (internal perusahaan) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Informed consent</i> - CoA - <i>CoA release</i> - Proposal - Data panelis, jika digunakan untuk uji sensori - Surat persetujuan pelaksanaan uji klinik - Rencana distribusi produk 4. Penelitian Mahasiswa <ul style="list-style-type: none"> - CoA - <i>CoA release</i> - Proposal 5. Penelitian (profesi laboratorium) <ul style="list-style-type: none"> - Proposal - Surat keterangan sedang uji profesiensi laboratorium 6. Donasi <ul style="list-style-type: none"> - <i>Letter of donation</i> atau surat keterangan yang dibuat oleh pemberi donasi - Rencana distribusi produk - HC - CoA - Parameter uji sesuai peraturan - Proposal 7. Pameran <ul style="list-style-type: none"> - CoA - <i>CoA release</i> - Proposal - Surat keikutsertaan pameran
1c	<p>Persyaratan Layanan Surat Keterangan Impor <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)</p>	<p>Pendaftaran akun</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon merupakan industri farmasi, ORK dan PBF terdiri atas hasil pemindaian: <ul style="list-style-type: none"> - Asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi - Asli surat pernyataan penanggung jawab bermeterai cukup - Asli nomor induk berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

		<ul style="list-style-type: none"> - Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor - Asli Kartu Tanda Penduduk penanggung jawab - Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang - Perizinan berusaha Industri Farmasi, ORK, atau PBF sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan - Sertifikat cara distribusi Obat yang baik untuk Pemohon berupa PBF <p>2. Pemohon merupakan lembaga pendidikan, institusi/lembaga penelitian, instansi pemerintah, rumah sakit, klinik di KEK, atau organisasi non profit/yayasan yaitu hasil pemindaian nomor pokok wajib pajak</p>
--	--	--

2.	<p>Sistem, Mekanisme, Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal <i>Indonesia National Single Windows</i> untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). 2. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKI 3. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single Sign On</i> melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id
----	---



4. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor melalui aplikasi e-bpom



3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pendaftaran akun 3 Hari Kerja Pengajuan SKI 4 jam 30 menit Jadwal pelayanan : Senin - Jumat : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya/ Tarif	SKI Produk jadi : Rp. 100.000,- SKI Bahan Baku : RP. 50.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor dan/atau Surat Keterangan Impor SAS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan

		<p>Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau;</p> <p>b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam</p> <p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <p>a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom.batam@pom.go.id</p>
--	--	---

		<p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Laporan atau www.lapor.go.id</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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 10. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 59 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri

		<p>Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</p> <p>11. 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>12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>14. 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>15. 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;</p> <p>16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia sebagaimana telah diubah melalui 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</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan</p>
--	--	--

		<p>Makanan 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;</p> <p>19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2024 Tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Pemasukan Obat dan Bahan Obat melalui mekanisme Jalur Khusus (Special Access Scheme)</p> <p>20. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 229 Tahun 2022 tentang Pedoman Mitigasi Risiko Kesehatan Senyawa Etilen Oksida (Ethylene Oxide), 2,6-Diisopropilnaftalena (2,6-Diisopropylnaphthalene), dan 9,10-Antrakinson (9,10-Anthraquinone);</p> <p>21. Surat Edaran Nomor PW.04.08.1.5.11.22.10 Tahun 2022 Tanggal 21 November 2022 tentang Persyaratan Etilen Glikol dan Dietilen Glikol Pada Bahan Tambahan Pangan Sorbitol Sirup, Gliserol dan Propilen Glikol dalam Proses Registrasi dan/atau Importasi;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Pelayanan Surat Keterangan Impor dilakukan secara elektronik melalui https://e-bpom.pom.go.id dengan fasilitas sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasipengajuan Surat Keterangan Impor melalui https://e-bpom.pom.go.id 2. Komputer/ Laptop 3. Internet/free wifi 4. Telepon/ Handphone Layanan 5. Referensi 6. Bahan promosi/produk informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S1 2. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, e-registrasi obat dan makanan, sertifikasi SKI/SKE.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

		2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak BPOM selama berada di lingkungan kantor BPOM berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam

		<p>Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kamera CCTV untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan 2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG
 BAIK (IP-CPPOB)

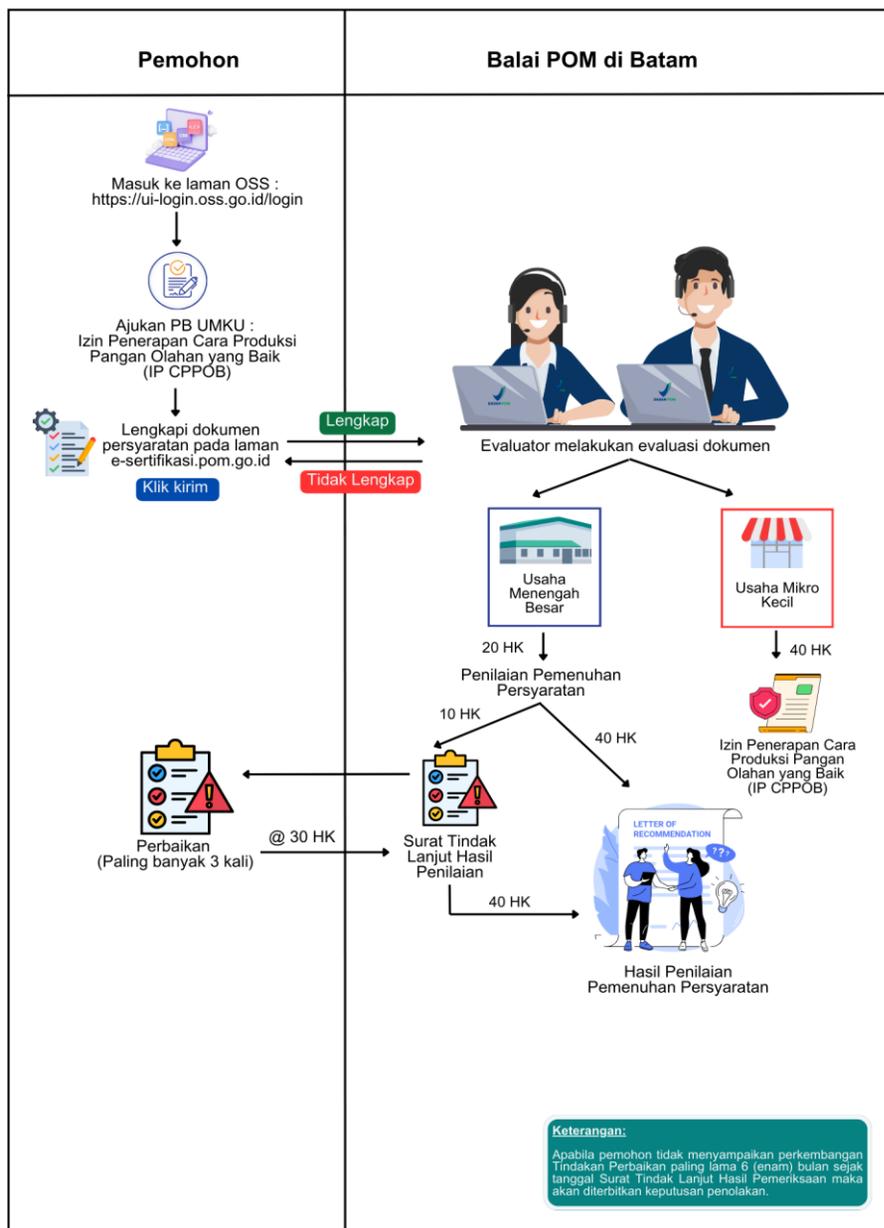
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
A	Persyaratan	<p>Pendaftaran Akun</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB diajukan oleh Produsen secara daring melalui laman resmi OSS. b. Produsen harus memiliki nomor induk berusaha berbasis risiko dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sesuai dengan jenis pangan yang diproduksi : c. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi dan mengunggah data profil perusahaan pada laman resmi pelayanan publik BPOM melalui <i>link</i> e-sertifikasi.pom.go.id d. Badan POM melakukan verifikasi data profil perusahaan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal input dan unggah data e. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Produsen diberikan nama pengguna dan kata sandi. f. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan tidak lengkap, Produsen diberikan pemberitahuan secara otomatis bahwa pendaftaran akun tidak diterima.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan untuk Usaha Mikro Kecil Produsen yang mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB harus menyampaikan dokumen persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. NIB beserta lampiran KBLI a. Hasil screenshot dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha

		<p>dan Nilai Investasi</p> <p>b. Surat pemenuhan komitmen/standar berdasarkan risiko pangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika pangan yang diproduksi adalah pangan risiko rendah : Surat Pemenuhan Komitmen CPPOB • Jika pangan yang diproduksi adalah pangan risiko sedang : Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Penilaian Mandiri CPPOB dengan nilai minimal B (untuk pangan Risiko Sedang) <p>c. Peta lokasi sarana produksi;</p> <p>d. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi;</p> <p>e. Deskripsi Pangan Olahan;</p> <p>f. Alur proses produksi beserta penjelasannya;</p> <p>g. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; panduan mutu minimal memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; 2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; 3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; 4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; 5. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan; 6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; 7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan; 8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expired First Out</i>); 9. Prosedur terkait sistem
--	--	---

		<p>ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; dan</p> <p>10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; dan b. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; <p>11. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk pemetaannya).</p> <p>2. Pengajuan Permohonan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB untuk Usaha Menengah Besar</p> <p>Produsen yang mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB harus menyampaikan dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. NIB beserta lampiran KBLI b. Hasil screenshot dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi c. Peta lokasi sarana produksi; d. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi; e. Deskripsi Pangan Olahan; f. Alur proses produksi beserta penjelasannya. g. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; panduan mutu minimal memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; 2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; 3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; 4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; 5. Prosedur penanganan bahan kimia
--	--	---

		<p>non pangan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; 7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan; 8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expired First Out</i>); 9. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; dan 10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; dan b. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; 11. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk pemetaannya).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke laman OSS : https://ui-login.oss.go.id/login 2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru 3. Pilih KBLI yang akan diajukan kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU 4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU 5. Ceklist Izin penerapan CPPOB, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha 6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id 7. Lengkapi dokumen persyaratan dan klik kirim permohonan 8. Petugas evaluator melalui sistem e Sertifikasi, memastikan dan mengevaluasi kelengkapan pengajuan permohonan/perpanjangan Izin Penerapan CPPOB sesuai dengan fasilitas pabrik atau sarana produksi yang telah diunggah oleh produsen pada laman resmi e-Sertifikasi 9. Apabila dokumen dinyatakan tidak lengkap, petugas mengembalikan pengajuan agar dilakukan perbaikan yang sesuai 10. Setelah dokumen dinyatakan lengkap : <ul style="list-style-type: none"> • Untuk kategori usaha mikro kecil : akan terbit Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) • Untuk kategori usaha Menengah besar : akan terbit hasil penilaian pemenuhan persyaratan dalam rangka verifikasi penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan

yang Baik (IP CPPOB)



3. Jangka Waktu Pelayanan

- I. Untuk kategori usaha mikro dan kecil : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik diterbitkan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal dokumen dinyatakan lengkap
- II. Untuk kategori usaha menengah dan besar :
 - 1. Penilaian pemenuhan persyaratan dalam rangka verifikasi penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) paling lama 20 hari kerja sejak dokumen yang diinput dan diunggah dinyatakan lengkap dan sesuai
 - 2. Surat tindak lanjut dari BPOM kepada produsen paling lama 10 hari kerja sejak tanggal penerbitan hasil penilaian yang

		<p>memerlukan tindakan perbaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pemohon diberikan kesempatan untuk menyampaikan perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali. Waktu penyampaian masing-masing perbaikan paling lama 30 Hari Kerja sejak hasil evaluasi disampaikan oleh Balai POM di Batam. 4. Keputusan penilaian pemenuhan persyaratan paling lama 40 hari kerja sejak tanggal hasil penilaian pada poin 1 dan poin 3. 5. Apabila pemohon tidak menyampaikan perkembangan Tindakan Perbaikan paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan maka akan diterbitkan keputusan penolakan. <p>Masa berlaku Izin Penerapan CPPOB adalah 5 tahun sepanjang tidak terdapat perubahan dan sarana produksi pangan olahan tetap memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (untuk Usaha Mikro dan Kecil) 2. Hasil penilaian pemenuhan persyaratan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (untuk Usaha Menengah dan Besar)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

		<p>3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam <p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p>
--	--	--

		<p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 3. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 2. Faksimili 3. Komputer/laptop 4. Kepustakaan 5. Fasilitas penyimpan dokumen dan buku-buku referensi 6. Bahan Promosi/Produk Informasi

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau D3 Analis atau Farmasi 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan, izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	15 (lima belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; 3. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Balai POM di Batam selama berada di lingkungan kantor Balai POM di Batam berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam <p>Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan 2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



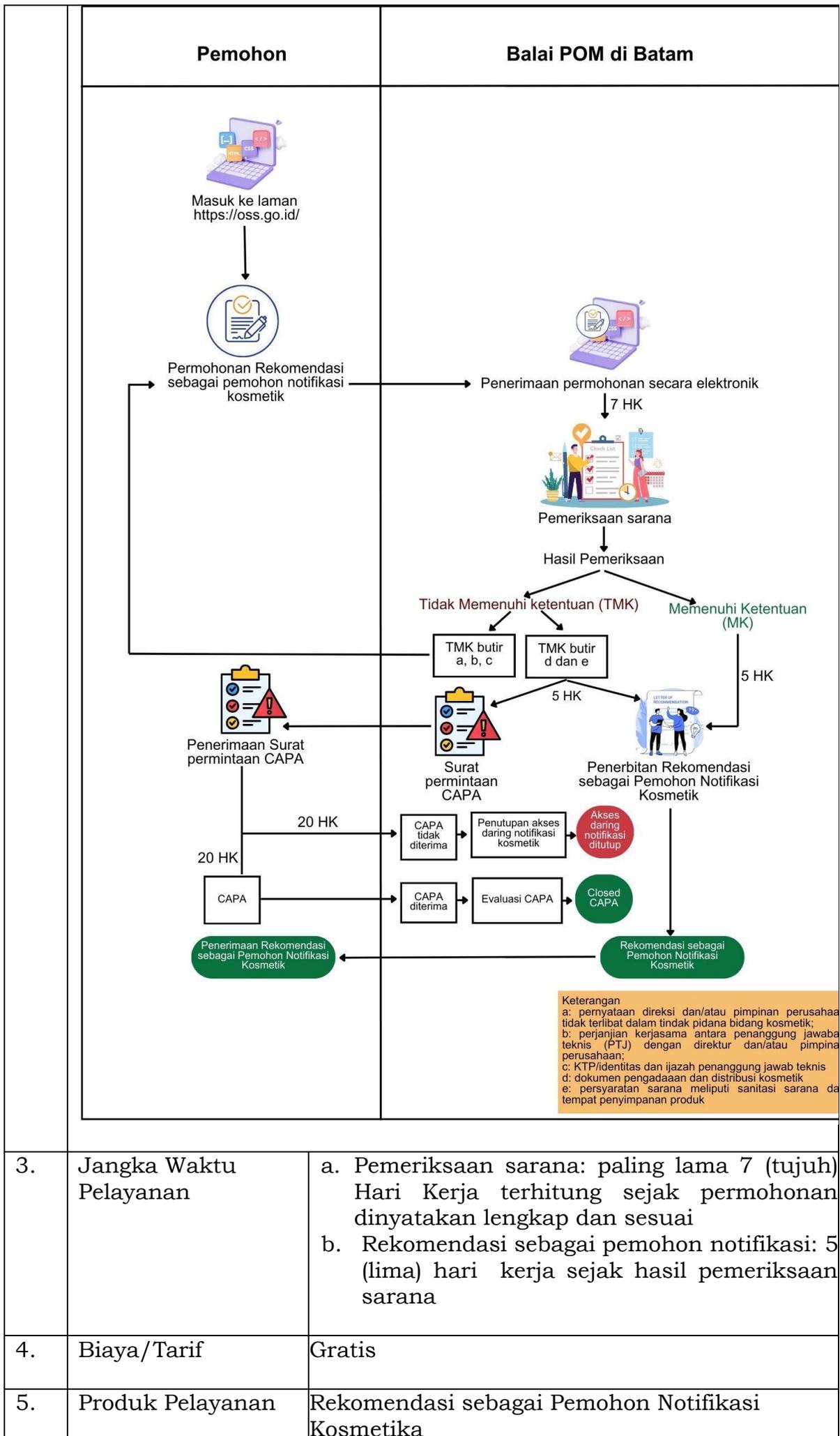
ULLY MANDASARI

LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Formulir data teknis rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika 3. Permohonan untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; b. pemohon Notifikasi harus memiliki penanggung jawab teknis dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; <ol style="list-style-type: none"> 1 Kompetensi penanggung jawab teknis untuk importir paling rendah Apoteker 2 Kompetensi penanggung jawab teknis untuk pelaku usaha yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetik paling rendah tenaga vokasi farmasi c. pemohon Notifikasi harus memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1. prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; 2. catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; 3. prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; 4. prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan

		<p>Kosmetika; dan</p> <p>5. prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.</p> <p>d. pemohon Notifikasi harus memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha 3. Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU 4. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU 5. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 6. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 7. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 8. Lengkapi persyaratan pada Formulir, download template formulir data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan pada formulir dengan format pdf. <p>Prosedur Permohonan Rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetik</p>	



6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran
----	--	---

		<p>terkait laporan pengaduan yang disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik 3. 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 4. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 5. Permenkes No. 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang

		Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Internet/free wifi 3. Telepon/ Handphone Layanan 4. Referensi 5. Bahan promosi/produk informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : <ol style="list-style-type: none"> a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai

		<p>dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. <ol style="list-style-type: none"> 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.

		2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 REKOMENDASI SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN
 KOSMETIKA YANG BAIK (SPA CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Industri Kosmetika harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id
3.	Persyaratan Khusus Atau Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Baru/ Pembaharuan Persyaratan Teknis: <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Golongan B b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; c. 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 d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal tenaga teknis kefarmasian 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Administrasi Perubahan administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B terdiri dari perubahan terhadap:

		<ul style="list-style-type: none"> a. nama badan usaha/badan hukum b. alamat tanpa perubahan lokasi c. nama pimpinan/direktur perusahaan, dan/atau d. nama penanggung jawab teknis <p>Persyaratan khusus:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris) b. Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi c. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama pimpinan/direktur perusahaan (akta notaris); dan/atau d. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama penanggung jawab teknis dan dokumen kontrak kerja sama penanggung jawab teknis baru dengan pimpinan/direktur perusahaan. <p>3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, terdiri dari:</p> <ul 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 tempat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau d. penambahan gudang di satu lokasi sarana <p>Persyaratan Teknis meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Golongan B 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
--	--	---

		<p>menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional</p> <p>4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A baru/pembaruan Persyaratan Teknis meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Golongan A b. dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu , personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan hygieni, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; e. 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 f. memiliki penanggung jawab teknis minimal Apoteker <p>5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A perubahan Administrasi Perubahan administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A terdiri dari perubahan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. nama badan usaha/badan hukum b. alamat tanpa perubahan lokasi c. nama pimpinan/direktur perusahaan, dan/atau d. nama penanggung jawab teknis <p>Persyaratan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris) b. Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi c. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama pimpinan/direktur
--	--	--

		<p>perusahaan (akta notaris); dan/atau</p> <p>d. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama penanggung jawab teknis dan dokumen kontrak kerja sama penanggung jawab teknis baru dengan pimpinan/direktur perusahaan.</p> <p>6. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A Perubahan Teknis</p> <p>Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, 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 tempat 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 Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. 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 3. 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 4. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B 6. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 7. 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 8. Setelah dokumen dilengkapi sesuai dengan persyaratan, klik tombol lanjut 9. Status permohonan tertera “Menunggu Verifikasi Persyaratan” 10. BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana 11. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, BPOM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Tambahan data berupa perbaikan terhadap: <ul style="list-style-type: none"> • pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau • ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana. 12. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. 13. Konfirmasi ke UPT BPOM terkait jadwal pemeriksaan sarana sehubungan dengan permohonan yang telah diajukan 14. Setelah hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Balai POM di Batam, maka BPOM di Batam akan menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP) yang dikirimkan ke Direktorat Pengawasan kosmetik BPOM RI. Jika Evaluasi AHP sudah “Disetujui” maka Perizinan Berusaha sudah terbit 15. Klik tombol Cetak Perizinan Berusaha UMKU 16. Selanjutnya Lampiran Perizinan Berusaha UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B dapat dilihat, diunduh dan dicetak.
--	--

	<p style="text-align: center;">Tata Cara Pengajuan SPA CPKB</p>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Evaluasi Dokumen dan Pemeriksaan Sarana : 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak permohonan diterima menggunakan mekanisme time to respond.</p> <p>Jangka waktu adalah 20 hari kerja time to respond, artinya setiap tahap direspon dengan maksimal waktu respon adalah 20 hari kerja tersebut, apabila pemohon melakukan perbaikan sebanyak 3 (tiga) kali maka total waktu respon menjadi 60 hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan

		<p>Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau;</p> <p>b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam</p> <p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <p>a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p>
--	--	---

		<p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Internet/free wifi 4. Telepon/ Handphone Layanan 5. Referensi 6. Bahan promosi/produk informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : <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 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim

		8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, Cara Produksi Kosmetik yang Baik
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya.

		<p>7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

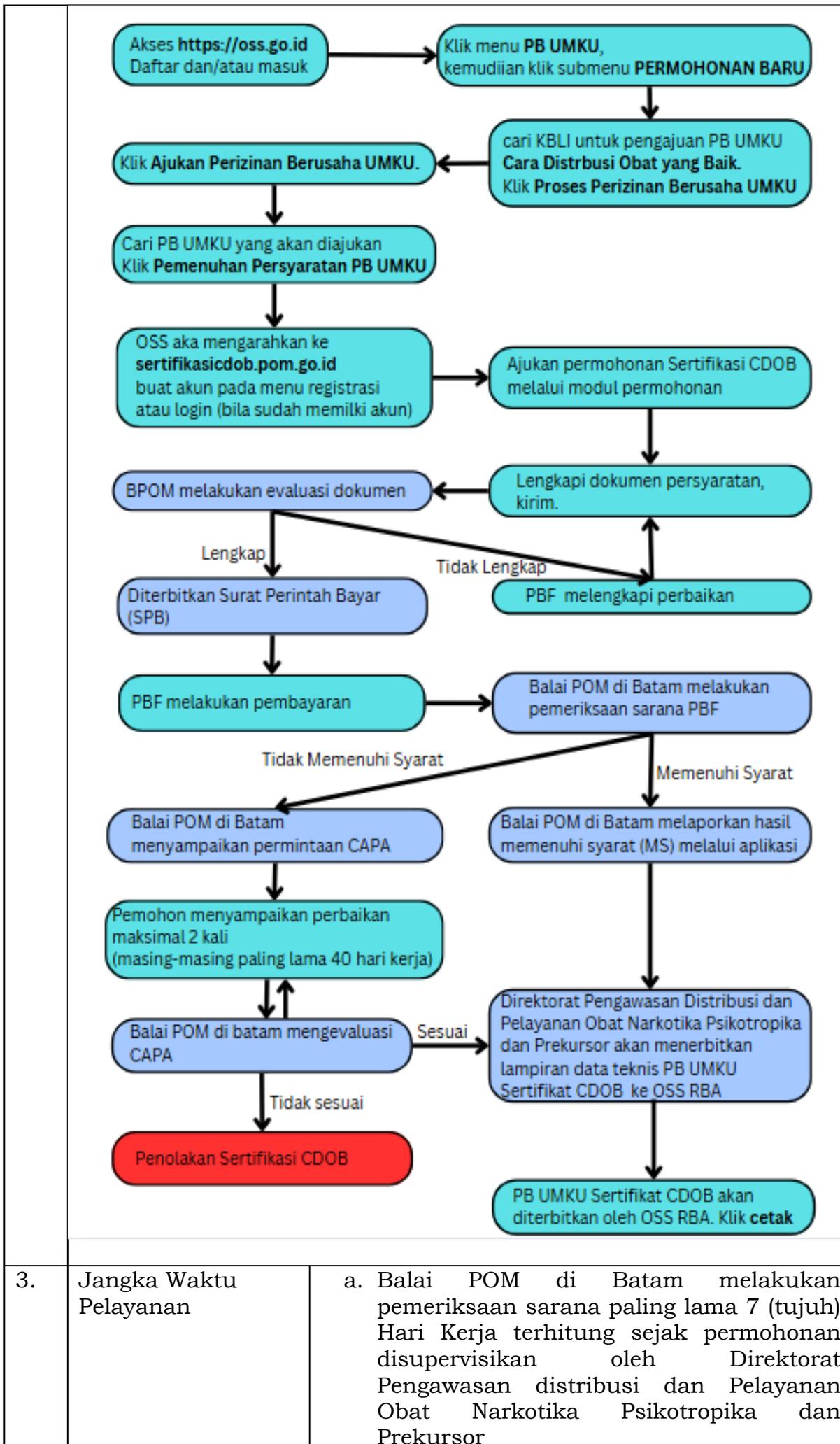
LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 PENILAIAN PEMENUHAN PERSYARATAN PEDAGANG BESAR FARMASI
 DALAM RANGKA SERTIFIKASI Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pendaftaran Akun pemohon (Pedagang Besar Farmasi) melalui link: https://sertifikasicdob.pom.go.id dengan melengkapi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai b. Izin PBF c. Formulir Pendaftaran Akun sertifikasi CDOB yang diisi melalui link https://sertifikasicdob.pom.go.id <p>2. Pendaftaran Penilaian Pemenuhan Persyaratan Sertifikasi CDOB</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persyaratan umum: <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak/kepala cabang dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Cabang atau Izin PBF/Izin PBF Cabang 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) b. Persyaratan khusus: <ul style="list-style-type: none"> a) Sertifikasi Baru <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 2. Sertifikat Distribusiarmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) yang masih berlaku; 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan;

		<p>6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</p> <p>7. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</p> <p>8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan</p> <p>9. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</p> <p>b. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <p>1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sertifikat CDOB sebelumnya • Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat <p>2. Penambahan gudang</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIB dan izin lokasi gudang baru • Denah layout bangunan gudang baru • STRA/SIPA APJ gudang baru <p>Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <p>1. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</p> <p>2. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</p> <p>3. Dokumen inspeksi diri</p> <p>4. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki hak akses OSS RBA akun 3. Jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha untuk login, jika sudah memiliki hak akses OSS RBA 4. Input Username, Password dan Kode Captcha 5. Klik tombol Masuk untuk login 6. Klik menu PB UMKU 7. Klik submenu PERMOHONAN BARU

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Cara Distribusi Obat yang Baik 9. Klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU 10. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 11. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian Klik tombol Pemenuhan Persyaratan PB UMKU, sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi website sertifikasicdob.pom.go.id 12. Pada aplikasi website sertifikasi CDOB : <ol style="list-style-type: none"> a. jika belum memiliki akun, lakukan registrasi akun di menu registrasi b. jika telah memiliki akun, login menggunakan username dan password yang telah terdaftar 13. Mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan 14. Badan POM akan mengevaluasi dokumen <ol style="list-style-type: none"> a. Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) b. Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melengkapi perbaikan 15. Setelah PBF melunasi SPB, UPT BPOM akan melakukan pemeriksaan ke sarana 16. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana telah sesuai, Balai POM di Batam melaporkan hasil penilaian memenuhi persyaratan CDOB pada aplikasi. 17. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, Balai POM di Batam akan menyampaikan permintaan Corrective Action Preventive Action (CAPA) kepada pemohon melalui aplikasi 18. Balai POM di Batam akan mengevaluasi CAPA pada aplikasi 19. Pemohon diberikan kesempatan untuk menyampaikan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali. Waktu penyampaian masing-masing perbaikan paling lama 40 (empat puluh) Hari Kerja sejak hasil evaluasi melalui website sertifikasicdob.pom.go.id. 20. Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika Psikotropika dan Prekursor akan menerbitkan lampiran data teknis PB UMKU Sertifikat CDOB untuk hasil evaluasi CAPA yang telah sesuai dan dikirimkan ke OSS RBA 21. PB UMKU Sertifikat CDOB akan diterbitkan oleh OSS RBA. Klik cetak untuk mendapatkan PB UMKU Sertifikat CDOB.
--	---



3. Jangka Waktu Pelayanan

a. Balai POM di Batam melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan disupervisikan oleh Direktorat Pengawasan distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika Psikotropika dan Prekursor

		b. Timeline proses Sertifikasi CDOB adalah 49 Hari Kerja dihitung sejak pengajuan yang lengkap. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme clock on clock off.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedagang Besar Farmasi (PBF): <ol style="list-style-type: none"> a. Penyalur vaksin dan produk biologi lainnya Per Sertifikat Rp 7.000.000,00 b. Penyalur narkotika Per Sertifikat Rp 7.000.000,00 c. Penyalur obat selain huruf a dan huruf b Per Sertifikat Rp 7.000.000,00 d. Penyalur bahan obat Per Sertifikat Rp 7.000.000,00 2. Perubahan Sertifikasi CDOB Karena Perubahan Administrasi (perubahan nama badan hukum dan/ atau alamat dengan lokasi yang sama) Per Sertifikat Rp 500.000,00 3. Perpanjangan Sertifikat CDOB (setiap 5 tahun) Per Sertifikat Rp 7.000.000,00 4. Penambahan Kantor dan/ atau Gudang Per Sertifikat Rp 5.000.000,00
5.	Produk Pelayanan	Penilaian Pemenuhan Persyaratan Pedagang Besar Farmasi dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 2. Pengaduan terdiri atas <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

		<p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <p>a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p>
--	--	--

		<p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Laporan atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko b. Peraturan Badan POM No. 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik d. Peraturan Badan POM No. 9 tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) e. Peraturan Kepala Badan POM No. 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Internet/free wifi 4. Referensi 5. Bahan promosi/produk informasi 6. Telepon/ Handphone Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : <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 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim

		<p>8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</p> <p>9. Berpenampilan rapi dan santun</p> <p>10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, Cara Distribusi Obat yang Baik</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> jenis pelayanan; waktu penyelesaian; biaya/tarif; dan produk layanan. <p>2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya.</p> <p>7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan;

		2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

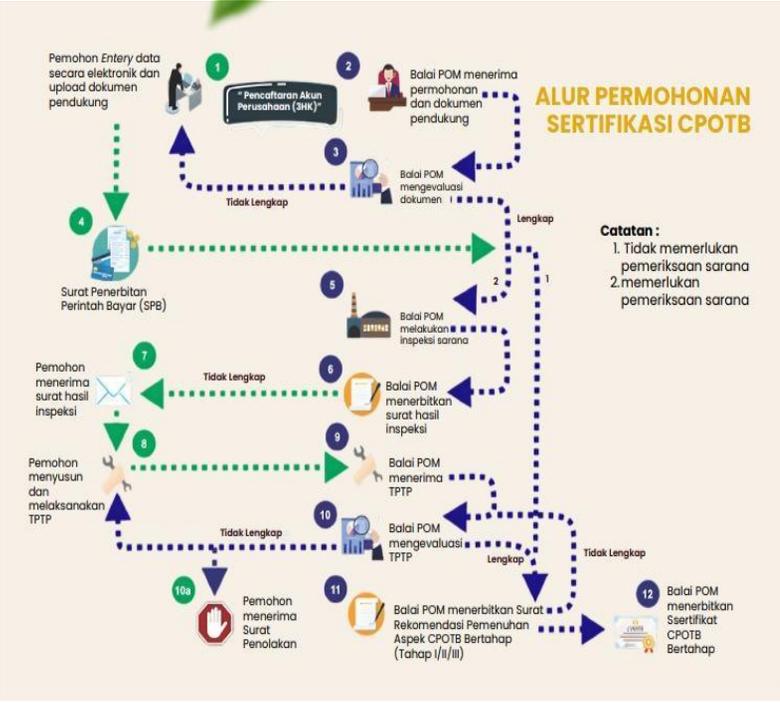
STANDAR PELAYANAN
 REKOMENDASI SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL
 YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Umum	<ol style="list-style-type: none"> Merupakan usaha obat tradisional yaitu Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) atau (Usaha Mikro Obat Tradisional) UMOT Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id
1.	Persyaratan Khusus atau Persyaratan Teknis	<p>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Baru: Persyaratan Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap dokumen induk (dokumen mutu) UKOT atau UMOT surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; dan sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan <p>2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Perpanjangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> dokumen induk (dokumen mutu) UKOT atau UMOT; surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih

		<p>berlaku dengan Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat;</p> <p>c. sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan jika menggunakan fasilitas bersama dengan obat;</p> <p>d. Sertifikat CPOTB; dan</p> <p>e. berita acara pemeriksaan dari Inspeksi rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil Inspeksi diri terakhir.</p> <p>3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Perubahan Administratif</p> <p>Perubahan administratif berupa perubahan terhadap:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nama badan hukum; dan/atau - alamat tanpa perubahan lokasi. <p>Persyaratan khusus/teknis berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris) b. Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login ke akun OSS : https://ui-login.oss.go.id/login 2. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru 3. Pilih KBLI yang akan didaftarkan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap, kemudian klik Proses Perizinan Berusaha UMKU 4. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU 5. Ceklist Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha 6. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id 7. Klik “Bertahap” 8. Klik Tambah, pilih bentuk sediaan yang diproduksi 9. Isi data surat permohonan dan upload dokumen terkait pengajuan Sertifikat CPOTB Bertahap

	<p>10. Kirim permohonan dengan klik kirim</p> <p>11. Pengajuan dokumen CPOTB Bertahap akan dievaluasi dalam jangka waktu 14 hari kerja</p> <p>12. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi, maksimum 3 kali perbaikan, setiap perbaikan akan dievaluasi dalam jangka waktu 14 hari kerja</p> <p>13. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai</p> <p>14. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen</p> <p>15. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas BPOM di Batam melakukan pemeriksaan sarana produksi/ inspeksi dalam waktu paling lama 6 (enam) Hari terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar. Aspek CPOTB yang diperiksa :</p> <p>UMOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene</p> <p>UMOT Tahap 2 : Dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I</p> <p>UKOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene, Dokumentasi</p> <p>UKOT Tahap 2 : Manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I</p> <p>UKOT Tahap 3 : Personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali dan produk kembalian, inspeksi diri serta verifikasi penerapan tahap I dan tahap II</p> <p>16. Kepala BPOM di Batam menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi</p> <p>17. Keputusan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi; b. persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala Badan POM untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan; atau c. penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT tidak memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan. <p>18. Keputusan hasil Inspeksi menjadi dasar bagi Kepala Badan POM untuk dapat menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap</p> <p>19. Dalam hal hasil Inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data, perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan UKOT atau UMOT</p>
--	--

	<p>menyampaikan perbaikan melalui tambahan data</p> <ol style="list-style-type: none"> 20. UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) Hari sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi 21. Dalam hal pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, pemohon dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan 22. Pemohon harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data kepada BPOM di Batam dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data 23. Dalam hal pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, permohonan dinyatakan batal 24. Evaluasi kembali dilanjutkan (clock on) dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan melalui tambahan data diterima oleh BPOM di Batam 25. Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, Kepala BPOM di Batam menerbitkan keputusan berupa rekomendasi dan kepada Kepala Badan POM paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi. 26. Dalam hal berdasarkan evaluasi, UKOT atau UMOT: <ol style="list-style-type: none"> a. melakukan pelanggaran terkait persyaratan keamanan dan mutu; dan/atau b. tidak memenuhi persyaratan teknis CPOTB setelah menyampaikan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali, 27. Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berupa penolakan yang ditembuskan kepada Kepala Badan POM paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi <p style="text-align: center;">Alur Permohonan Sertifikasi CPOTB</p>
--	--

		 <p>ALUR PERMOHONAN SERTIFIKASI CPOTB</p> <p>Catatan: 1. Tidak memerlukan pemeriksaan sarana 2. memerlukan pemeriksaan sarana</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap berdasarkan hasil inspeksi berupa keputusan persetujuan: paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi</p> <p>Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap berdasarkan hasil inspeksi berupa keputusan perbaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi 2. Penyampaian tambahan data oleh pemohon dalam rangka perbaikan paling lama 40 Hari 3. Perpanjangan penyampaian tambahan data oleh pemohon dalam rangka perbaikan maksimum 2 kali, masing-masing paling lama 20 hari 4. Evaluasi tambahan data perbaikan paling lama 22 hari (setiap kali penambahan data perbaikan) 5. Keputusan pemberian rekomendasi CPOTB Bertahap atau Penolakan paling lama 6 hari sejak hasil evaluasi
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

		<p>2. Pengaduan terdiri atas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam <p>3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam <p>4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan
--	--	--

		<p>rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor <p>5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui :</p> <p>Telepon : 0778-761 543</p> <p>Email : bpom_batam@pom.go.id</p> <p>Surat / Kotak Saran Balai POM di Batam : Alamat Jl. Hang Jebat, Kel Sambau, Kec. Nongsa</p> <p>website : sangintegritas.pom.go.id</p> <p>bit.ly/laporbpombatam</p> <p>Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik 4. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 . Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Internet/free wifi 4. Referensi 5. Bahan promosi/produk informasi

		6. Telepon/ Handphone Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut :</p> <p>Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya dengan anggota tim harus ada Sarjana Farmasi atau Profesi Apoteker c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik e. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM f. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik g. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien h. Memiliki kemampuan kerjasama tim i. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik j. Berpenampilan rapi dan santun k. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian;

		<ul style="list-style-type: none"> c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. <ol style="list-style-type: none"> 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; 3. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Balai

		<p>POM di Batam selama berada di lingkungan kantor Balai POM di Batam berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam</p> <p>Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kamera pemantau (<i>CCTV</i>) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan 2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI

LAMPIRAN IX
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM NOMOR
 HK.02.02.3B.06.25.2658 TAHUN 2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
 OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

STANDAR PELAYANAN
 PERMOHONAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1a	Persyaratan Pengujian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengujian obat dan makanan di BPOM di batam hanya dapat dilakukan untuk sampel yang berasal dari pelaku usaha dalam rangka registrasi izin edar BPOM dan instansi pemerintah dalam rangka pengawasan, investigasi dan penegakan hukum. 2. Dokumen Proses Pengajuan Registrasi Izin Edar di portal proses registrasi BPOM: <ul style="list-style-type: none"> - Pangan Olahan : ereg-rba.pom.go.id - Kosmetik : registrasi.pom.go.id - Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan: asrot.pom.go.id 3. Surat Permohonan dari pemohon yang menyebutkan informasi tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama, Alamat dan nomor telepon pembawa sampel b. Nama, Alamat dan nomor telepon pemilik sampel c. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan d. Tujuan pengujian e. Data dan Identitas Sampel <ol style="list-style-type: none"> 1) Nama sampel 2) Jenis sampel 3) Nomor bets dan atau pendaftaran 4) Jumlah dalam satuan atau berat 5) Kondisi tempat penyimpanan sampel 4. Untuk sampel yang berasal dari selain instansi pemerintah: Surat Kuasa dari

		Pemilik Sampel kepada Pembawa Sampel
1b	Persyaratan Pengambilan Hasil Uji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti pembayaran; 2. Surat kuasa pengambilan laporan pengujian apabila Pihak yang mengambil hasil uji berbeda dengan Pihak yang menyerahkan sampel; 3. Penyampaian Laporan Pengujian melalui elektronik (selain melalui aplikasi SIPT pihak ketiga) dilayani apabila pemohon setuju bahwa hasil pengujian tidak digunakan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum yang dinyatakan dalam surat pernyataan bermaterai cukup yang ditanggung oleh pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
2a	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengujian Sampel NAPZA (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif) dalam rangka <i>Pro Justitia</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirimkan surat permohonan pengujian 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dengan membuat berita acara pembukaan segel barang bukti dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. 3. Petugas membuat dokumen kaji ulang permintaan dan kontrak pengujian. 4. Petugas menginput permohonan dan data sampel ke SIPT, kemudian <i>generate</i> kode billing dari SIPT untuk diberikan kepada pemohon untuk dibayarkan ke bank. 5. Apabila status pembayaran PNBPN di SIPT dinyatakan lunas, Petugas Tim Penerima Sampel (TPS) mencetak Surat Permintaan Uji (SPU) dan Billing Lunas dari SIPT, dengan demikian maka perhitungan waktu <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dimulai. 6. Petugas TPS mendistribusikan sampel ke Laboratorium disertai SPU dan FP-LP BPOM. Sampel disimpan di lemari terkunci TPS sebelum diserahkan ke Laboratorium. 7. Pengujian sampel dilakukan sesuai Instruksi Kerja pada Laboratorium. 8. Sisa sampel ditimbang oleh penguji disaksikan oleh minimal 1 orang petugas penerima sampel dan 1 orang petugas pengujian, yang dituangkan dalam Berita Acara Penimbangan Barang Bukti. 9. Sisa sampel yang telah ditimbang di serahkan kepada petugas Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) BPOM untuk dilakukan 	

	<p>pembungkusan dan penyegelan yang dituangkan dalam Berita Acara Pembungkusan dan/atau Penyegelan Barang Bukti.</p> <p>10. Laporan Pengujian ditandatangani oleh Manajer Teknis Pengujian.</p> <p>11. Manajer Teknis Pengujian membuat Laporan Pengujian Laboratorium sebanyak 2 rangkap (1 arsip laboratorium, dan 1 diserahkan kepada pemohon).</p> <p>12. Petugas menyerahkan Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan bersama sisa sampel, Berita Acara Pembukaan Segel Barang bukti, Berita Acara Penimbangan Barang Bukti, Berita Acara Pembungkusan dan/atau penyegelan barang bukti dan Berita Acara Pengembalian Barang Bukti.</p> <p>13. Penyerahan Laporan Pengujian hanya berupa Laporan Pengujian <i>hard file</i> atau <i>soft file</i> yang didownload langsung oleh pemohon melalui Aplikasi SIPT.</p>
2b	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pengujian Sampel Non - NAPZA (Pangan Olahan, Kosmetik, Obat Bahan Alam, dan Suplemen Kesehatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirimkan surat permohonan pengujian 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi 3. Petugas membuat dokumen kaji ulang permintaan dan kontrak pengujian. 4. Petugas menginput permohonan dan data sampel ke SIPT, kemudian <i>generate</i> kode billing dari SIPT yang diberikan kepada pemohon untuk dibayarkan ke bank. 5. Apabila status pembayaran PNBPN di SIPT sudah lunas, Petugas TPS mencetak SPU dan Billing Lunas dari SIPT, dengan demikian maka perhitungan waktu SLA dimulai. 6. Tim Penerima Sampel mendistribusikan semua sampel ke Laboratorium disertai SPU dan FP-LP BPOM. 7. Pengujian sampel dilakukan sesuai Instruksi Kerja pada Laboratorium. 8. Laporan Pengujian ditandatangani oleh Manajer Teknis Pengujian. 9. Manajer Teknis Pengujian membuat Laporan Pengujian Laboratorium sebanyak 2 rangkap (1 arsip laboratorium, dan 1 diserahkan kepada pemohon). 10. Petugas menyerahkan Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 11. Sisa Sampel dapat diserahkan oleh tim penerima sampel. 12. Penyerahan Laporan Pengujian hanya berupa Laporan Pengujian <i>hard file</i> atau <i>soft file</i> yang didownload langsung oleh pemohon melalui Aplikasi SIPT.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jenis Pelayanan</th> <th>Waktu Penyelesaian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pengujian NAPPZA (<i>Pro Justitia</i>)</td> <td>2 Hari</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pengujian Obat/ NAPPZA secara sederhana</td> <td>15 Hari</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pengujian Obat/ NAPPZA dengan perlakuan</td> <td>30 Hari</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pengujian Obat Bahan Alam</td> <td>30 Hari</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pengujian Suplemen Kesehatan secara sederhana</td> <td>15 Hari</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Pengujian Suplemen Kesehatan dengan perlakuan</td> <td>30 Hari</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Pengujian Kosmetik secara sederhana (1-3 parameter)</td> <td>15 Hari</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Pengujian Kosmetik secara sederhana (4-6 parameter)</td> <td>20 Hari</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (1-3 parameter)</td> <td>15 Hari</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (4-6 parameter)</td> <td>30 Hari</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Pengujian Pangan</td> <td>20 Hari</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Pengujian Mikrobiologi Pangan</td> <td>20 Hari</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Pengujian Mikrobiologi Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Kosmetik, Suplemen Kesehatan</td> <td>25 Hari</td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	1	Pengujian NAPPZA (<i>Pro Justitia</i>)	2 Hari	2	Pengujian Obat/ NAPPZA secara sederhana	15 Hari	3	Pengujian Obat/ NAPPZA dengan perlakuan	30 Hari	4	Pengujian Obat Bahan Alam	30 Hari	5	Pengujian Suplemen Kesehatan secara sederhana	15 Hari	6	Pengujian Suplemen Kesehatan dengan perlakuan	30 Hari	7	Pengujian Kosmetik secara sederhana (1-3 parameter)	15 Hari	8	Pengujian Kosmetik secara sederhana (4-6 parameter)	20 Hari	9	Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (1-3 parameter)	15 Hari	10	Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (4-6 parameter)	30 Hari	11	Pengujian Pangan	20 Hari	12	Pengujian Mikrobiologi Pangan	20 Hari	13	Pengujian Mikrobiologi Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Kosmetik, Suplemen Kesehatan	25 Hari
		No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian																																								
		1	Pengujian NAPPZA (<i>Pro Justitia</i>)	2 Hari																																								
		2	Pengujian Obat/ NAPPZA secara sederhana	15 Hari																																								
		3	Pengujian Obat/ NAPPZA dengan perlakuan	30 Hari																																								
		4	Pengujian Obat Bahan Alam	30 Hari																																								
		5	Pengujian Suplemen Kesehatan secara sederhana	15 Hari																																								
		6	Pengujian Suplemen Kesehatan dengan perlakuan	30 Hari																																								
		7	Pengujian Kosmetik secara sederhana (1-3 parameter)	15 Hari																																								
		8	Pengujian Kosmetik secara sederhana (4-6 parameter)	20 Hari																																								
		9	Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (1-3 parameter)	15 Hari																																								
		10	Pengujian Kosmetik dengan perlakuan (4-6 parameter)	30 Hari																																								
		11	Pengujian Pangan	20 Hari																																								
		12	Pengujian Mikrobiologi Pangan	20 Hari																																								
13	Pengujian Mikrobiologi Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Kosmetik, Suplemen Kesehatan	25 Hari																																										
<p>Jadwal Pelayanan :</p> <p>1. Jadwal pelayanan sebagai berikut: Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 WIB Jumat : 08.00 – 16.00 WIB</p> <p>2. Jam Pelayanan selama bulan Ramadhan Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB* Jumat : 08.00 – 15.30 WIB*</p> <p>*Menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tidak ada istirahat pada jam layanan.</p>																																												

		3. Permohonan pengujian yang masuk diatas jam 12.00 WIB sampel akan di proses pada jam pelayanan hari berikutnya.
--	--	---

4. Biaya/Tarif			
No	Parameter Uji	Metode Uji	Tarif per Pengujian (Rp)
1	Organoleptik	Visual	31.257
2	Identifikasi Merkuri	Reaksi Warna	90.190
3	Identifikasi Hidrokuinon, Asam Retinoat, Resorsinol, Bitionol, Fitonadion	Uji kromatografi lapis tipis dengan densitometer (Untuk 1 senyawa)	735.895
		Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
		Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (4 senyawa atau lebih)	901.297
4	Penetapan Kadar Logam Berat (Senyawa Pb, Cd, As, Sn)	Dekstruksi basah dengan microwave	249.806
		Uji spektrofotometri Serapan Atom Flame/Flameless (1-3 senyawa/elemen)	682.236
		Uji spektrofotometri Serapan Atom Flame/Flameless (4 senyawa/elemen atau lebih)	940.875
5	Penetapan Kadar Merkuri (Hg)	Dekstruksi basah dengan microwave	249.806
		Uji spektrofotometri Serapan Atom dengan Hydride Vapor Generator	1.193.917
6	Uji Identifikasi Bahan Kimia Obat	Ekstraksi Cair-Cair 2 Komponen	392.015
		Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895
	Cemaran EG/DEG	Uji kromatografi gas dengan spektrometri massa atau kromatografi gas dengan tandem spektrometri massa (GCMS/GCMS-MS) (1-3 senyawa)	2.685.703
7	Kadar Alkohol (Metanol/Etanol)	Destilasi	231883
		Uji Kromatografi Gas (1-3 senyawa)	853814

8	Boraks	Destruksi kering (kadar abu/sisa pemijaran)	70.000 191.319
		Uji reaksi warna	90.190
9	Formalin	Destilasi	231.833
		Uji reaksi warna	90.190
10	Rhodamin B	Uji Kimia – Reaksi Warna (Dengan Test Kit)	90.190
		Uji kromatografi lapis tipis dengan densitometer	735.895
11	Methanyl Yellow	Uji Kimia – Reaksi Warna (Dengan Test Kit)	90.190
		Uji kromatografi lapis tipis dengan densitometer	735.895
12	Uji Protein	Destilasi	231.883
		Titrimetri, kecuali argentometri	301.265
13	Uji lemak	Reaksi hidrolisis dengan enzimatis/asam/basa	170.691
		Ekstraksi Cair-Cair,	392.015
		Gravimetri (termasuk penetapan susut pengeringan)	164.944
14	Uji Pewarna (Tatrazin dan Indigotin)	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
15	Uji Pewarna (Ponceau AR, Sunset Yellow, Allura Red, Carmoisin, Acid Blue)	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
		Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (4 senyawa atau lebih)	901.297
16	Uji Pemanis (Siklamat)	Ekstraksi Cair-Cair,	392.015
		Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
23	Uji Pemanis (Sakarín , Asesulfam, Aspartam)	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
26	Uji Kafein	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
27	Uji Pengawet (Benzoat dan Sorbat)	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
29	Uji Antioksidan	Uji kromatografi cair	851.297

	(Tetra Butil Hidrokuinon(TBH Q) dan Propil Galat)	kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	
30	Uji Antioksidan (BHA dan BHT)	Uji kromatografi cair kinerja tinggi/UPLC/Kromatografi Ion (1-3 senyawa)	851.297
31	Bilangan Peroksida	Titrimetri, kecuali argentometri	301.265
32	Amoksisilin		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan kromatografi cair kinerja tinggi	1.550.055
	Keseragaman sediaan	Uji keseragaman bobot	31.257
33	Furosemid Injeksi		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	PH	PH Meter	113.278
34	Amlodipin tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman Kandungan metode kromatografi cair kinerja tinggi	1.342.353
31	Dimenhidrinat tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman Kandungan metode kromatografi cair kinerja tinggi	1.342.353
32	Domperidon tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574

	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman Kandungan metode kromatografi cair kinerja tinggi	1.342.353
33	Furosemid tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman bobot	31.257
34	Simvastatin tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman Kandungan metode kromatografi cair kinerja tinggi	1.342.353
35	Risperidon tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	1.550.055
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman Kandungan metode kromatografi cair kinerja tinggi	1.342.353
36	Parasetamol tablet		
	Organoleptik	Visual	31.257
	Identifikasi & Penetapan Kadar	Kromatografi Cair Kinerja Tinggi	2.646.040
	Disolusi	Uji Disolusi dilanjutkan spektrofotometri	1.003.574
	Keseragaman sediaan	Uji Keseragaman bobot	31.257
37	Narkotika Amfetamin		
	Identifikasi	Organoleptik	31.257
		Reaksi Warna	90.190
Kromatografi Lapis Tipis dengan		735.895	

		Spektrodensitometri (2 eluen)	
38	Narkotika Daun Kering Diduga daun ganja		
	Identifikasi	Organoleptik	31.257
		Uji Mikroskopik	31.257
		Reaksi Warna	90.190
		Kromatografi Lapis Tipis dengan Spektrodensitometri (2 eluen)	735.895
39	Narkotika Metamfetamin (sabu-sabu)		
	Identifikasi	Organoleptik	31.257
		Reaksi Warna	90.190
		Kromatografi Lapis Tipis dengan Spektrodensitometri (2 eluen)	735.895
40	Narkotika Codein		
	Identifikasi	Organoleptik	31.257
		Reaksi Warna	90.190
		Kromatografi Lapis Tipis dengan Spektrodensitometri (2 eluen)	735.895
41	Psikotropika Ekstasi (MDMA)		
	Identifikasi	Organoleptik	31.257
		Reaksi Warna	90.190
		Kromatografi Lapis Tipis dengan Spektrodensitometri (2 eluen)	735.895
Uji Mikrobiologi			
Produk Pangan (5x Ulangan)			
1	Angka <i>Coliform</i> Pangan	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif/semi kuantitatif produk pangan (4x pengujian atau lebih)	1.642.350
2	Angka <i>Enterobacteriaceae</i> Pangan		1.642.350
3	Angka <i>Bacillus Cereus</i> Pangan		1.642.350
4	Angka Kapang Khamir Pangan		1.642.350
5	Angka Lempeng Total Pangan		1.642.350
6	Angka <i>Staphylococcus aureus</i> Pangan		1.642.350

	7	MPN <i>Escherichia coli</i> Pangan		1.642.350
	8	<i>Listeria monocytogenes</i> Pangan	Uji cemaran mikroba metode kualitatif produk pangan (4x pengujian atau lebih)	1.154.627
	9	<i>Salmonella</i> Pangan		1.154.627
Produk obat, suplemen kesehatan, OBA (Obat Bahan Alam), obat kuasi, dan kosmetik (Per Pengujian)				
	10	Angka Lempeng Total	Uji cemaran mikroba metode kuantitatif/semi kuantitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, OBA, obat kuasi, dan kosmetik)	518.980
	11	Angka Kapang Khamir		518.980
	12	Angka <i>Escherichia coli</i> / MPN		518.980
	13	Angka <i>Enterobacteriaceae</i> / MPN		518.980
	12	Identifikasi <i>Staphylococcus aureus</i>	Uji cemaran mikroba metode kualitatif produk non pangan (obat, suplemen kesehatan, OBA, obat kuasi, dan kosmetik)	694.576
	13	Identifikasi <i>Pseudomonas aeruginosa</i>		694.576
	14	Identifikasi <i>Candida albicans</i>		694.576
	15	Identifikasi <i>Salmonella</i>		694.576
	16	Identifikasi <i>Shigella sonnei</i>		694.576
	17	Identifikasi <i>Escherichia coli</i>		694.576
	18	Identifikasi <i>Clostridia</i>		694.576
5.	Produk Pelayanan	Laporan Pengujian		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi			
PENGELOLAAN PELAYANAN				
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21		

		<p>Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. 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 4. 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. 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. 6. SNI ISO/IEC 17025:2017: Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi. 7. Pedoman Kerja antara Badan Reserse Kriminal POLRI dengan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor B/55/X/2016 tentang Peningkatan Kerjasama dalam Rangka Pengawasan dan Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Front office/lobby/</i>ruang tunggu 2. Papan nama ULPK 3. Ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen 4. Kursi pelayanan 5. Meja pelayanan 6. Komputer pelayanan 7. Internet/<i>free wifi</i> 8. Printer 9. Toilet 10. Area parkir 11. Area parkir khusus wanita 12. Area parkir disabilitas 13. Akses jalan disabilitas 14. Kotak saran 15. Telepon

		<ul style="list-style-type: none"> 16. Faksimili 17. Kepustakaan 18. Fasilitas penyimpan dokumen dan buku-buku referensi 19. Lemari Display produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Bahan Promosi/Produk Informasi 21. Perangkat Lunak 22. Air minum 23. Fasilitas <i>charging</i> 24. Sistem antrian 25. Fasilitas difabel (kursi roda & tongkat kaki tiga) 26. Ruang bermain anak 27. Kartu parkir 28. Kartu pengunjung 29. Mushola 30. Ruang laktasi 31. Buku tamu digital 32. Payung 33. <i>Digital Banner</i> 34. Formulir layanan informasi dan pengaduan <i>digital</i> 35. Kacamata Baca
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Persyaratan kompetensi pelaksana pelayanan pengujian sebagai berikut:</p> <p>Memiliki latar belakang Pendidikan Profesi Apoteker; atau Sarjana lainnya: atau Diploma 3 yang sesuai dan memahami prinsip Cara Bekerja di Laboratorium.</p>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana layanan pengujian yaitu 1 (satu) orang sebagai petugas penerima sampel obat dan makanan dan 25 (dua puluh lima) orang petugas pengujian di laboratorium.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; dan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk

		<p>menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; <p>Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan pengawas Obat dan Makanan, menetapkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; 2. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; 3. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Balai POM di Batam selama berada di lingkungan kantor Balai POM di Batam berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Balai POM di Batam <p>Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan

		2. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Balai POM di Batam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.2. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan setiap tiga bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menindaklanjuti saran dan masukan pada survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BATAM



ULLY MANDASARI