

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI INDRAGIRI HULU  
NOMOR HK.02.02.22B.07.25.47 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI INDRAGIRI HULU

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa ketentuan mengenai Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas maka perlu menetapkan keputusan ini.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
  6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang pedoman Umum

- Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;
  10. 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 Pelaksanaan Teknis Pada Badan Pengawas obat dan Makanan;
  11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standa Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI INDRAGIRI HULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI POM DI INDRAGIRI HULU.

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Standar Pelayanan Publik terdiri atas :

1. Layanan Publik Sertifikasi
  - a. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
  - b. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
  - c. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
  - d. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
  - e. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
  - f. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.
2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

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

- a. Organisasi penyelenggara;
- b. Masyarakat; dan
- c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketiga : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan ini dibebankan pada anggaran Balai POM di Indragiri Hulu.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali dan diperbaiki apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Pematang Reba  
pada tanggal 03 Juli 2025  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI INDRAGIRI HULU,



VERAMIKA GINTING

LAMPIRAN  
SURAT DINAS KEPALA BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU  
NOMOR : HK.02.02.22B.07.25.47  
TANGGAL : 03 JULI 2025

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI INDRAGIRI HULU

### A. LATAR BELAKANG

Balai POM di Indragiri Hulu sebagai badan publik memiliki fungsi dan peran untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Balai POM di Indragiri Hulu berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini berisi tentang ketentuan, persyaratan, biaya/tarif, jangka waktu pelayanan dan sebagainya yang dapat menjadi acuan masyarakat.

### B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN

#### 1. Tujuan

Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu; dan
- b. Pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Sasaran

Sasaran Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya; dan
- c. Balai POM di Indragiri Hulu mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu terdiri dari 2 (dua) yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan. Ruang Lingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam)

komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponen Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
  
- Pengelolaan Pelayanan
  1. Dasar Hukum
  2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas
  3. Kompetensi Pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah Pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

#### D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;
10. 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 Pelaksanan Teknis Pada Badan Pengawas obat dan Makanan;
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022

Tentang Standa Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Layanan Sertifikasi

#### A. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB RBA</li> <li>2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li> <li>4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</li> <li>5. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikat Distribusi Farmasi / Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF / Izin PBF Cabang;</li> <li>b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); dan</li> <li>c. Dokumen pendukung meliputi:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li> <li>b. Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li> <li>c. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li> <li>d. Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan</li> <li>d. Kebijakan mutu dan daftar SOP</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>6. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;</li> <li>b. Dokumen inspeksi diri; dan</li> <li>c. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil</li> </ol> </li> </ol>

		pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, Balai POM di Indragiri Hulu menerima surat dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi <a href="https://srikandi.arsip.go.id/">https://srikandi.arsip.go.id/</a></li> <li>3. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> <li>4. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA</li> <li>5. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja</li> <li>6. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi CAPA (12 hari)</li> <li>7. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	49 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<p>Hasil Pemeriksaan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemenuhan Persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik</li> <li>b. Permintaan CAPA</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No.01, Pematang Reba</li> <li>b. Telepon : 0769-2342323</li> </ol>

		<p>c. Email :  <a href="mailto:bpom_indragirihulu@gmail.com">bpom_indragirihulu@gmail.com</a>  d. SMS/WA : 0852-6445-2228  5. Instagram, facebook, Tiktok :  bpom.indragirihulu</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;  c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;  d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;  e. 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;  f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan;  g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM;  h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;  i. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan  b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja  c. Komputer dan akses internet  d. Alat Tulis Kantor  e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p>

		<p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>d. Memiliki sertifikat Inspektur Obat/ Pelatihan CDOB/ telah Diseminasi Inspektur Obat atau CDOB/ Surat tugas.</p>
t	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>- Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul>

## 2. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT</p> <p>b. NIB RBA</p> <p>c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</p> <p>d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></p> <p>e. Surat permohonan</p> <p>f. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen</p> <p>g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan</li> <li>2. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung</li> <li>b. Balai POM di Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan evaluasi</li> <li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka Balai POM di Indragiri Hulu akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari)</li> <li>d. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat</li> </ol>

		<p>rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari)</p> <p>e. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>)</p> <p>f. Balai POM di Indragiri Hulu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari)</p> <p>g. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari)</p> <p>h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari)</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 hari dengan mekanisme <i>clock on - clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap b. Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No.01, Pematang Reba</p> <p>b. Telepon : 0769-2342323</p> <p>c. Email: <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>d. Wa/telp: 0852-6445-2228</p> <p>e. Instagram, facebook, Tiktok : bpom.indragirihulu</p>
a. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p>

		<p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>d. Memiliki sertifikat Inspektur Obat Tradisional/ sertifikat fasilitator OT/ sertifikat pelatihan CPOTB/ mengikuti diseminasi inspektur obat tradisional atau fasilitator OT atau CPOTB/ Surat tugas</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat;</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>c. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>d. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>- Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul>

**3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik ( CPKB)**

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. NIB RBA</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</p> <p>c. Persetujuan denah</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B</p> <p>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan</p> <p>f. Dokumen sistem mutu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem manajemen mutu</li> <li>- Personalia</li> <li>- Bangunan dan fasilitas</li> <li>- Peralatan</li> <li>- Sanitasi dan higiene</li> <li>- Produksi</li> <li>- Pengawasan mutu</li> <li>- Dokumentasi</li> <li>- Penyimpanan</li> <li>- Penanganan keluhan dan penarikan produk</li> </ul>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B dilakukan pada aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan unggah dokumen pendukung</li> <li>b. Balai POM di Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari)</li> <li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambahan data</li> <li>d. Balai POM di Indragiri Hulu akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme time to respond)</li> <li>e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Balai POM di Indragiri Hulu menyampaikan permintaan tambahan data dan perbaikan (CAPA) kepada pemohon</li> <li>f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan perbaikan (CAPA) paling banyak 3 kali (masing-masing timeline perbaikan 20 hari)</li> <li>g. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi CAPA selama 20 hari dengan mekanisme time to respond</li> <li>h. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem</li> <li>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	43 hari
4.	Biaya/ Tarif layanan	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan / atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</li> <li>2. Telepon : 0769-2342323</li> <li>3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></li> <li>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</li> </ol>

		5. <a href="#">Instagram</a> , <a href="#">facebook</a> , <a href="#">Tiktok</a> : bpom.indragirihulu
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi /sofa, meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal S1</li> <li>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>d. Memiliki sertifikat Inspektur Kosmetik/ sertifikat Fasilitator Kosmetik/ sertifikat pelatihan CPKB/ mengikuti diseminasi inspektur kosmetik/ diseminasi fasilitator kosmetik atau CPKB/ Surat tugas.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>f. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>- Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul> </li> </ul>

#### 4. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

No	Komponen	Uraian
.		
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>c. Peta lokasi sarana produksi</li> <li>d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi</li> <li>e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi;</li> <li>f. Deskripsi Pangan Olahan</li> <li>g. Alur proses produksi beserta penjelasannya</li> <li>h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB</li> <li>i. Hasil self assessment</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah</li> <li>c. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (10 hari)</li> <li>d. Balai POM di Indragiri Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</li> <li>e. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin (20 hari).</li> </ul>
		<p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan</li> </ul>

		<p>dokumen yang telah diunggah</p> <p>c. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari)</p> <p>d. Balai POM di Indragiri Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</p> <p>e. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan</p> <p>f. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana</p> <p>g. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari)</p> <p>h. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP)</p> <p>i. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon.</p> <p>j. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluasi</p> <p>k. Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	40 hari dengan mekanisme <i>clock on - clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</p> <p>2. Telepon : 0769-2342323</p> <p>3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</p> <p>5. Instagram, facebook, Tiktok : <a href="https://www.instagram.com/bpom.indragirihulu">bpom.indragirihulu</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

		tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
--	--	---

No	Komponen	Uraian
.		<p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat</p>

		c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	g. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. h. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>- Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul>

#### 5. Layanan Penerbitan Izin Surat Keterangan Impor (SKI)

No	Komponen	Uraian
.		
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i></li> <li>b. Pemohon memiliki akun untuk SKI BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i></li> <li>c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga <i>national single window</i></li> <li>d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</li> </ul>

		<p>e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring</p> <p>f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI</p>	a.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pendaftaran Akun Perusahaan :</p> <p>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</p> <p>b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission</p> <p>c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai</li><li>2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai</li><li>3) Asli NIB</li><li>4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li><li>5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.</li></ol> <p>d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> <p>e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</li><li>2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar</li></ol>	

		<p>farmasi</p> <p>f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).</p> <p>2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) :</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.Hulu melakukan penilaian permohonan</p> <p>b. Pemohon menggunggah :</p> <table border="1"><tr><td data-bbox="769 1290 1105 1373">Obat dan Makanan</td><td data-bbox="1105 1290 1446 1373">Bahan Obat dan Makanan</td></tr><tr><td data-bbox="769 1373 1105 1721">Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td data-bbox="1105 1373 1446 1721">Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr><tr><td data-bbox="769 1721 1105 2070">Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</td><td data-bbox="1105 1721 1446 2070">Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</td></tr><tr><td data-bbox="769 2070 1105 2359">Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td data-bbox="1105 2070 1446 2359">Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan</td></tr></table>	Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan	Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib	Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan	Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan
Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan									
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib									
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan									
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan									

			Pangan SNI wajib
		Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
		Faktur ( <i>invoice, packing list</i> )	Faktur ( <i>invoice, packing list</i> )
		Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian
			Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
			(SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum.
			(SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya
		a. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter	

		<p>uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.</p> <p>b. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</p> <p>c. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen.</p> <p>c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan</p> <p>d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.</p> <p>e. Petugas Balai POM di Indragiri Hulu yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor</p>
--	--	---

		<p>g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data</p> <p>h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.</p> <p>i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali</li><li>• Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</li></ul> <p>j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah.</p> <p>k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window.</p> <p>m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 Jam
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</li><li>2. Telepon : 0769-2342323</li><li>3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></li><li>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</li><li>5. Instagram, facebook, Tiktok : bpom.indragirihulu</li></ol>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li><li>5. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</li><li>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li><li>7. 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</li></ol>
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang Pelayanan</li><li>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja</li><li>c. Komputer dan akses internet</li><li>d. Alat Tulis Kantor</li><li>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</li><li>f. Televisi, bahan bacaan</li><li>g. Toilet</li><li>h. Musholla</li><li>i. Kotak P3K</li></ol>

		j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas Pelaksana : a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen Surat Keterangan Impor
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko

		keragu-raguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>• Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>• Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba 2. Telepon : 0769-2342323 3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a> 4. SMS/WA : 0852-6445-2228 5. Instagram, facebook, Tiktok : bpom.indragirihulu
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
		i. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. j. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja k. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib

		<p>Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>l. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>m. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>n. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>c. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat</p> <p>d. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya,permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana

		mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>• Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li> <li>• Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li> </ul>

#### 6. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Permohonan penerbitan SKE:</p> <p>a. Permohonan memiliki NIB melalui Online Single Submission.</p> <p>b. Pemohon memiliki akun yang dapat diakses dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>c. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</p> <p>d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring.</p> <p>e. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor:</p> <p>a. Pendaftaran Akun Perusahaan:</p> <p>1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).</p>

		<p>2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk porses secara single submission.</p> <p>3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai;</li> <li>- Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai;</li> <li>- Asli NIB</li> <li>- Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas</li> </ul> <p>4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online)</p> <p>b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE):</p> <p>1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi 2-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi.</p> <p>2. Pemohon mengunggah</p> <table border="1" data-bbox="721 1814 1427 2372"> <thead> <tr> <th><i>Certificate of Free Sale</i></th> <th><i>Health Certificate</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Surat Permohonan</td> <td>Surat Permohonan</td> </tr> <tr> <td>Surat Izin Edar</td> <td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> </tr> <tr> <td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> <td>Spesifikasi produk</td> </tr> <tr> <td>Spesifikasi produk</td> <td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Indragiri Hulu</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk	Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Indragiri Hulu
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>											
Surat Permohonan	Surat Permohonan											
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN											
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk											
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Indragiri Hulu											

		<table border="1"><tr><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td></tr><tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice, packing list)</td></tr></table>	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)					
Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)					
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.</li><li>4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan</li><li>5. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.</li><li>6. Petugas Balai di Indragiri Hulu yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</li><li>7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor.</li><li>8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data.</li><li>9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu</li></ol>				

		<p>30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah pemohon SKE menyerahkan tambahan data lengkap dan benar.</p> <p>10. Jika pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali b) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Balai di Indragiri Hulu. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) hari kerja.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</p> <p>2. Telepon : 0769-2342323</p> <p>3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</p> <p>5. Instagram, facebook, Tiktok : bpom.indragirihulu</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>5. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p>

		<p>6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>7. 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>
2.	Sarana Prasarana/Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front office : 1 orang</p> <p>b. Penerbitan SKE : 7 orang</p>
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana:</p> <p>a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen Surat Keterangan Ekspor</p>
5.	Pengawas Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan;</p> <p>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</p> <p>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</p> <p>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>f. Dilakukan absensi kehadiran</p> <p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. jenis pelayanan;</p> <p>b. waktu penyelesaian;</p> <p>c. biaya/tarif;</p> <p>d. produk layanan.</p> <p>b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan</p>

		<p>merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan;</p> <p>d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV</p>
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>c. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li><li>• Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</li><li>• Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</li></ul>

## 7. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nama</li><li>- Nomor Telepon/ Whatsapp</li><li>- Email</li><li>- Alamat</li><li>- Pekerjaan/Profesi</li><li>- Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka</li></ul> <p>b. Jenis Informasi yang dibutuhkan</p> <p>c. Identitas Produk yang diadukan dan dilengkapi foto</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi</p> <p>e. Bila melaporkan lokasi, dilengkapi dengan <i>maps</i> lokasi dan foto</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pelanggan melakukan pengaduan/ meminta informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan permintaan informasi tidak langsung melalui: telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website.</p> <p>Pengaduan dan Permintaan informasi dilayani pada jam kerja yaitu : Senin - Kamis pukul 08.00-16.30 WIB Jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Tidak ada jam istirahat.</p> <p>b. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam bentuk kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</p> <p>c. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap</p>

		<p>petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut pengaduan atas jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>e. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 60 hari kerja bila memerlukan tindak lanjut dari bidang terkait (rujukan)</p> <p>b. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui tatap muka langsung, telepon, <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, email/Website, Media Sosial, Whatsapp: 1 hari kerja</li> <li>- Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Indragiri No. 01, Pematang Reba</p> <p>2. Telepon : 0769-2342323</p> <p>3. Email : <a href="mailto:bpom.indragirihulu@pom.go.id">bpom.indragirihulu@pom.go.id</a></p> <p>4. SMS/WA : 0852-6445-2228</p> <p>5. Instagram, Facebook, Tiktok : bpom.indragirihulu</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan 17 Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.</p>

		<p>03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. 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>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha</p>
--	--	---

		<p>Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. 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	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja</p> <p>c. Komputer dan akses internet</p> <p>d. Alat Tulis Kantor</p> <p>e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan</p> <p>g. Toilet</p> <p>h. Musholla</p> <p>i. Kotak P3K</p> <p>j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan makanan;</p> <p>d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>f. Telah mendapatkan sertifikat Food Inspektur/ sertifikat pelatihan CPPOB/ Diseminasi CPPOB atau Food Inspektur/Surat Tugas;</p>

4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis Pelayanan</li> <li>- Waktu Penyelesaian</li> <li>- Biaya/Tarif</li> <li>- Produk Layanan</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama yang ditetapkan.</p> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi dan pengaduan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Data Pengaduan dijamin kerahasiaannya.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>12. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>13. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)</li> </ul>

		<p>dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>b. Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) satu tahun sekali</p>
--	--	--

Ditetapkan di Pematang Reba  
pada tanggal 03 Juli 2025  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI INDRAGIRI HULU,



VERAMIKA GINTING