

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI TANAH BUMBU  
NOMOR HK.02.02.45B.07.26.75 TAHUN 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANAH BUMBU

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI TANAH BUMBU

Menimbang : a. 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;

b. bahwa Standar Pelayanan Publik Balai POM di Tanah Bumbu Nomor HK. HK.02.02.22C.09.25.66 Tahun 2025 sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan dinamika penyelenggaraan pelayanan publik sehingga perlu diganti; dan

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai POM di Tanah Bumbu tentang Standar Pelayanan Balai POM di Tanah Bumbu.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

c. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- f. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender (PUG);
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- i. 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;
- j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan
- k. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua 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 TANAH BUMBU TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANAH BUMBU.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanah Bumbu yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
  - b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Bertahap;
  - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan A;
  - d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan B;
  - e. Sertifikasi Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
  - f. Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
  - g. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
  - h. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
  - i. Pemberian Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan.
  - j. Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

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

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

Ditetapkan di Tanah Bumbu  
pada tanggal 22 Juli 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI TANAH BUMBU,



DIFA ANANDA

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI TANAH BUMBU NOMOR  
HK.02.02.45B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANAH  
BUMBU

1. SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

| NO.                 | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                  | Persyaratan | <p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 46441 - Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. 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>.</p> <p>d. Dokumen Permohonan yang perlu dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Persyaratan Umum:<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</li><li>- Sertifikat Distribusi Farmasi/ cabang atau Izin PBF/ Izin PBF Cabang</li><li>- Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)</li></ul></li><li>• Persyaratan Khusus:<ul style="list-style-type: none"><li>- Denah alur pengelolaan obat dan/ atau bahan obat</li><li>- Daftar kategori produk yang didistribusikan</li><li>- Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat</li><li>- Daftar peralatan/ perlengkapan terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan</li><li>- Kebijakan mutu dan daftar <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)</li><li>- Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika.</li><li>- dokumen teknis (untuk pelaku usaha</li></ul></li></ul> |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <p>yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi;</li><li>Diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan</li><li>Prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB</li></ol> <p>sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat, terdapat persyaratan khusus:<ul style="list-style-type: none"><li>• Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</li><li>• Dokumen inspeksi diri</li><li>• Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</li></ul></li></ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai dengan KBLI dan akan terkoneksi ke 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>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>Dokumen akan di evaluasi:<ul style="list-style-type: none"><li>- Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan</li></ul></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP). Kemudian Balai POM di Tanah Bumbu menerima surat delegasi 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></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jika dinyatakan tidak lengkap, maka PBF harus melengkapi kembali dokumen permohonan.</li><li>- PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 (tujuh) hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kedaluwarsa, sehingga PBF perlu mengajukan Kembali permohonan.</li></ul> <p>c. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan pemeriksaan sarana dan menginput hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi (10 hari kerja).</p> <p>d. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB.</p> <p>e. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA.</p> <p>f. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing- masing 40 hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak.</p> <p>g. Petugas melakukan evaluasi CAPA (2x15 hari kerja).</p> <p>h. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB (4 hari kerja).</p> <p>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu Pelayanan 49 hari kerja</p> <p>b. Jam Pelayanan</p> <p>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA</p> <p>Jum'at: 07.30 - 16.30 WITA</p> <p>Layanan Konsultasi Online melalui WhatsApp Balai POM di Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.                           | Biaya / Tarif                                       | Rp. 7.000.000 (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Rekomendasi sertifikat CDOB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan BalaiPOM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> |
|                              |                                                     | <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul>                                                           |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.                           | Dasar Hukum                                         | <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang</p>     |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>h. 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>i. 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.</p> <p>j. 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. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i></p> <p>d. Kursi roda</p> <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p>                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Distribusi Obat yang Baik.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Pengawasan Internal  | <p>Kelompok Pemeriksaan melakukan pengawasan internal terkait Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang baik sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>2 (dua) orang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan. |

**2. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB) BERTAHAP**

| NO.                        | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.                         | Persyaratan                    | a. Merupakan usaha obat bahan alam yaitu UKOT atau UMOT.<br>b. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 21022 - Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia.<br>c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.<br>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><br>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).<br>f. Pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:<br>1. Surat Pernyataan Komitmen;<br>2. Denah sesuai ketentuan CPOBAB; dan<br>3. Dokumen mutu.<br>g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap</li><li>• 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></ul> |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai dan akan terkoneksi ke aplikasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> .<br>Alur setelah mendapatkan akun:<br>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung.<br>b. Petugas menerima permohonan dan melakukan evaluasi.<br>c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka akan dilakukan inspeksi ke sarana (6 hari kerja).<br>d. Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap atau surat permintaan tambah data/tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari kerja).<br>e. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari kerja, perhitungan waktu clock off).<br>f. Balai POM di Tanah Bumbu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari kerja).<br>g. Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap (6 hari kerja).<br>h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) secara Bertahap (7 hari kerja). |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | a. Waktu Pelayanan<br>55 hari dengan mekanisme <i>clock on - clock off</i><br>b. Jam Pelayanan<br>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br>Jum'at: 07.30 - 16.30 WITA<br>Layanan Konsultasi Online melalui WhatsApp Balai POM Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya / Tarif          | Tidak dikenakan biaya/gratis (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Produk Pelayanan       | a. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap<br>b. Surat Hasil Pemeriksaan dalam rangka Penilaian Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@om.go.id">balai tanahbumbu@om.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <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 Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam.</p>                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap.</li> <li>i. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</li> <li>j. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</li> <li>k. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</li> <li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li> <li>c. Fasilitas <i>front office</i></li> <li>d. Kursi roda</li> <li>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></li> <li>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</li> <li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</li> <li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</li> <li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</li> <li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</li> <li>k. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</li> <li>l. <i>Charging Box</i></li> <li>m. <i>Free Wifi</i></li> <li>n. Area bermain anak</li> <li>o. Ruang Laktasi</li> <li>p. Kotak saran</li> </ul> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>Kelompok Pemeriksaan dan Infokom melakukan pengawasan internal terkait Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap yang baik sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | <p>2 (dua) orang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**3. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) BERTAHAP GOLONGAN A**

| No.                        | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                         | Persyaratan                    | <p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik untuk Manusia, termasuk Pasta Gigi.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A.</p> <p>e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat bahan alam).</p> <p>f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.</p> <p>g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p> <p>h. Dokumen sistem mutu (10 Aspek):</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 - penarikan produk</li></ul> |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A melalui <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.</p> <p>b. Balai POM di Tanah Bumbu menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).</p> <p>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.</p> <p>d. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>).</p> <p>e. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                     | <p>dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Balai POM di Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.</p> <p>f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).</p> <p>g. Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.</p> <p>h. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), Jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A, jika ditolak maka akan diberikan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dan <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a></p>                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                              | <p>a. Waktu Pelayanan 20 hari</p> <p>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Online (non tatap muka) 24 jam melalui WhatsApp Balai POM di Tanah Bumbu senin-minggu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Biaya / Tarif                                       | Rp. 1.000.000 (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Produk Pelayanan                                    | Analisis Hasil Pemeriksaan dan/atau evaluasi CAPA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara.</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li></ul> |

|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kotak Pengaduan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.                           | Dasar Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li><li>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.</li><li>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</li><li>f. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</li><li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</li><li>h. 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>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.</li><li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.</li></ul> |
| 2.                           | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i></li><li>d. Kursi roda</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan:<br/><i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p><i>l. Charging Box</i></p> <p><i>m. Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p>                                                                                                                                                                  |
| 4. | Pengawasan Internal  | <p>Fungsi Infokom melakukan pengawasan internal terkait penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>2 (dua) orang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p>                                                                               |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk Mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.                                                                                                                                        |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                             |

**4. SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) BERTAHAP GOLONGAN B**

| No.                        | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.                         | Persyaratan | <p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika.</p> <p>d. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B.</p> <p>e. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat bahan alam).</p> <p>f. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika.</p> <p>g. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan).</p> <p>h. Dokumen sistem mutu:</p> |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sanitasi dan <i>higiene</i></li><li>• Dokumentasi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan B melalui <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengajukan permohonan secara elektronik dan unggah dokumen pendukung.</li><li>b. Balai POM di Tanah Bumbu menerima dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari).</li><li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambah data.</li><li>d. Balai POM di Tanah Bumbu 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 Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon.</li><li>f. Pemohon menyampaikan tambah data paling banyak 3 kali (20 hari).</li><li>g. Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri.</li><li>h. Badan POM melakukan evaluasi Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP), Jika disetujui maka diterbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B , jika ditolak maka akan diberiksan surat penolakan. Sertifikat dan/atau surat penolakan diterbitkan melalui laman <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> dan <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</li></ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Waktu Pelayanan 20 hari</li><li>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 – 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 – 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Online melalui WhatsApp Balai POM di Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.                           | Biaya / Tarif                                       | Tidak dikenakan biaya/gratis (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.                           | Dasar Hukum                                         | <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>e. 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.</li><li>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</li><li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.</li><li>i. 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>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Izin Produksi Golongan B.</li><li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.</li><li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.</li><li>m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B.</li></ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i></li><li>d. Kursi roda</li><li>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></li><li>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</li><li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i></p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. | Pengawasan Internal  | <p>Kelompok Pemeriksaan dan Infokom melakukan pengawasan internal terkait penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan B sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>2 (dua) orang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan. |

**5. SERTIFIKASI PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA**

| No.                        | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.                         | Persyaratan | a. Dokumen Administratif <ul style="list-style-type: none"><li>Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI:<ul style="list-style-type: none"><li>46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia.</li><li>47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/ Supermarket/Hypermarket.</li><li>47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/ Hypermarket (Tradisional).</li><li>47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store).</li><li>47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium.</li><li>47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913.</li><li>47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya.</li></ul></li><li>KTP Direktur dan/atau Pimpinan</li></ul> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Perusahaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• NPWP</li><li>• Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik</li><li>• Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan)</li><li>• Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id</li></ul> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur.</li><li>• KTP Penanggung Jawab Teknis</li><li>• Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (Apoteker sebagai penanggungjawab sarana importir; minimal Tenaga Vokasi sebagai penanggungjawab Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi)</li><li>• Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian)</li><li>• Terkait pengemasan sekunder/pelabelan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur Tertulis Pelabelan</li><li>- Form Catatan Pelabelan</li><li>- Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder</li><li>- Form Catatan Pengemasan Sekunder</li></ul></li><li>• Terkait Penanganan Sampel Pertinggal:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal</li><li>- Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal</li></ul></li><li>• Terkait Penanganan Produk Kembalian:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur Penanganan Produk Kembalian</li><li>- Form Catatan Penanganan Produk Kembalian</li></ul></li><li>• Terkait penyimpanan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika</li><li>- Form Catatan Pengadaan Kosmetika</li></ul></li></ul> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran)</li> <li>• Terkait Penanganan Keluhan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan</li> <li>- Form Catatan Penanganan Keluhan</li> </ul> </li> <li>• Terkait Penarikan Produk <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur Tertulis Penarikan Produk</li> <li>- Form Catatan Penarikan Produk</li> </ul> </li> <li>• Terkait Pemusnahan Produk <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk</li> <li>- Form Catatan Pemusnahan Produk</li> </ul> </li> <li>• Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan</li> <li>• Terkait penyimpanan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai.</li> <li>- Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan.</li> <li>- Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung</li> </ul> </li> <li>• Terkait sanitasi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur tertulis pembersihan sarana</li> <li>- Form catatan pembersihan sarana</li> <li>- Prosedur pengendalian hama</li> <li>- Form catatan pengendalian hama</li> </ul> </li> </ul> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai permohonan notifikasi kosmetika ditujukan kepada</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                     | <p>Kepala Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.</p> <p>c. Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari.</p> <p>d. Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, Balai POM di Tanah Bumbu menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari.</p> <p>e. Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari.</p> <p>f. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon paling lama 5 hari.</p> <p>g. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                              | <p>a. Waktu Pelayanan 17 hari</p> <p>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Onlie melalui WhatsApp Balai POM Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Biaya / Tarif                                       | <p>Rp. 1.000.000 (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | Produk Pelayanan                                    | <p>Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.                           | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>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.</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</p> <p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika.</p> <p>h. 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>i. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu</p> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>j. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i></p> <p>d. Kursi roda</p> <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <p>a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. | Pengawasan Internal                      | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Penerbitan Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**6. PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)**

| No.                        | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.                         | Persyaratan                    | <p>a. Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI yang sesuai dengan kategori pangan yang diproduksi.</p> <p>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP.</p> <p>c. Peta lokasi sarana produksi.</p> <p>d. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi.</p> <p>e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi.</p> <p>f. Deskripsi Pangan Olahan.</p> <p>g. Alur proses produksi beserta penjelasannya.</p> <p>h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB.</p> <p>i. Hasil <i>self assessment</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a> dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>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> <p>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.</p> <p>b. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah.</p> <p>c. Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari kerja).</p> <p>d. Balai POM di Tanah Bumbu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari kerja).</p> <p>e. Balai POM di Tanah Bumbu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai</p> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>maka Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan izin (10 hari kerja).</p> <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan.</li><li>Balai POM di Tanah Bumbu melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB berupa evaluasi dokumen yang telah di unggah dan melakukan audit sarana menggunakan daftar pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan dalam jangka waktu 20 hari kerja.</li><li>Berdasarkan hasil penilaian Balai POM di Tanah Bumbu akan menerbitkan surat tindak lanjut untuk tindakan perbaikan dalam jangka waktu 10 hari kerja.</li><li>Pemohon harus menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP) dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. Batas penyampaian Tindakan perbaikan sebanyak 3 kali.</li><li>Balai POM di Tanah Bumbu melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon.</li><li>Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Balai POM di Tanah Bumbu menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi dan Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja.</li></ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>Waktu Pelayanan<br/>34 HK untuk UMK dan 50 HK untuk perusahaan besar</li><li>Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 – 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 – 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Online melalui WhatsApp Balai POM di Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. | Biaya / Tarif          | <p>Usaha Mikro dan Kecil</p> <p>Tidak dikenakan biaya/gratis (Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | <p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Hasil Pemeriksaan berupa permintaan perbaikan melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id.</li><li>• Hasil evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA).</li></ul> <p>b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id.</li><li>• Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="https://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <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 Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>Kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li><li>e. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang <i>Good Manufacturing Practices</i> (GMP).</li><li>f. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</li><li>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.</li><li>h. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</li><li>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.</li><li>j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan.</li></ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i></li><li>d. Kursi roda</li><li>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></li><li>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</li><li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</li><li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</li><li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</li><li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</li><li>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | pelanggan<br>l. <i>Charging Box</i><br>m. <i>Free Wifi</i><br>n. Area bermain anak<br>o. Ruang Laktasi<br>p. Kotak saran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.<br>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Pengawasan Internal  | Kelompok Pemeriksaan dan Infokom melakukan pengawasan internal terkait penerbitan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | 5 (lima) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Jenis pelayanan</li><li>• Waktu Penyelesaian</li><li>• Biaya/ Tarif</li><li>• Produk Layanan</li></ul> b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.<br>c. Biaya/ tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.<br>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.<br>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.<br>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan. |

**7. LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

| No.                        | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                         | Persyaratan                    | a. Layanan pengaduan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka)</li><li>• Identitas produk yang diadukan</li><li>• Isian formulir pengaduan</li></ul> b. Layanan informasi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Jenis informasi yang dibutuhkan</li><li>• Tujuan permintaan informasi</li><li>• Isian formulir permintaan informasi</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pelayanan Kelompok Rentan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Balai POM di Tanah Bumbu melakukan publikasi pelayanan khusus bagi kelompok rentan melalui media sosial.</li><li>• Calon pengguna layanan prioritas menginformasikan kebutuhan pelayanan kepada Balai POM di Tanah Bumbu melalui form/link yang telah disediakan.</li><li>• Balai POM di Tanah Bumbu melakukan verifikasi dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan prioritas/ kelompok rentan serta mengidentifikasi apakah pelayanan dilakukan di ruang pelayanan publik Balai POM di Tanah Bumbu atau di tempat pengguna layanan prioritas melalui berbagai media yang memungkinkan.</li><li>• Identifikasi pengguna layanan prioritas mempertimbangkan kondisi kecacatan kelompok rentan dan kemudahan mengakses kantor Balai POM di Tanah</li></ul> |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>Bumbu.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Layanan secara langsung dilakukan di ruang pelayanan publik Balai POM di Tanah Bumbu atau di tempat tinggal pengguna layanan prioritas yang tidak dapat mengakses kantor Balai POM di Tanah Bumbu karena kondisi kecacatannya. Layanan secara langsung di tempat tinggal pengguna layanan prioritas diberikan oleh petugas pemberi layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan prioritas.</li><li>• Layanan secara tidak langsung dilakukan melalui berbagai media misalnya whatsapp, email, telepon, atau media lain yang memungkinkan.</li></ul> <p>b. Pelanggan Umum</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemohon menyampaikan permohonan melalui berbagai media layanan dengan melengkapi persyaratan.</li><li>• Permohonan diverifikasi:<ul style="list-style-type: none"><li>- Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi persyaratan</li><li>- Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti</li></ul></li><li>• Proses tindak lanjut permohonan.</li><li>• Pemohon menerima layanan yang dibutuhkan.</li><li>• Pemohon dapat mengisi survei kepuasan atas pelayanan yang diterima.</li></ul> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.</li><li>• Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.</li><li>• Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.</li></ul> <p>b. Jam Pelayanan</p> <p>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA</p> <p>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA</p> <p>Layanan Konsultasi Onlie melalui WhatsApp</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                     | Balai Pom di Tanah Bumbu (non tatap muka)<br>24 jam Senin-Minggu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.                           | Biaya / Tarif                                       | a. Tidak dikenakan biaya/gratis.<br>b. Apabila pelapor memerlukan hasil tindak lanjut berupa hasil pengujian, dikenakan biaya sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | a. Informasi<br>b. Tindak Lanjut Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.<br>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara.</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.                           | Dasar Hukum                                         | a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<br>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan<br>f. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>h. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia</p> <p>k. 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 BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>l. 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>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>o. Surat Edaran Menteri PANRB No. 66 Tahun</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>p. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.08.24.74 Tahun 2024 Tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>q. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.07.25.54 Tahun 2025 Tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>r. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.09.25.59 Tahun 2025 Tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i></p> <p>d. Kursi roda</p> <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p>          |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Makanan (PFM) Ahli Pertama dan PFM Ahli Muda.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Kelompok Infokom melakukan pengawasan internal terkait pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sesuai dengan timeline waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu 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>b. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk mengeluarkan produk layanan serta dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>c. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang- undangan.</p> <p>d. Pembayaran biaya/tarif dibayarkan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.</p> <p>e. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**8. PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN**

| No.                        | Komponen                                                    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.                         | Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Dan Bahan Obat | <p>a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>.</p> <p>b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup.</p> <p>c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup.</p> <p>d. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor.</p> <p>e. Daftar <i>HS Code</i> komoditi yang akan diimpor.</p> <p>f. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan</p> <p>g. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud butir 1 sampai dengan 6, khusus SKI Bahan Obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli :</p> <p>i. izin industri farmasi atau izin pedagang besar farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</p> <p>ii. sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</p> |
| 2.                         | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat              | <p>a. Pemasukan Obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>b. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:</p> <p>1) Persetujuan Izin Edar atau Persetujuan Penggunaan Darurat (Emergency Use Authorization);</p> <p>2) Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:</p> <p>i. nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                      | <p>analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa</p> <p>ii. dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>3) Faktur (<i>Invoice</i>).</p> <p>4) Khusus untuk Obat berupa Vaksin juga harus melampirkan:</p> <p>i. Sertifikat pelulusan batch/lot (<i>batch/lot release certificate</i>) dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan</p> <p>ii. Protokol ringkasan batch/lot (<i>summary batch/lot protocol</i>) yang diterbitkan oleh produsen;</p> <p>5) Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif;</p> <p>i. Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan</p> <p>ii. Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa.</p> <p>iii. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 3 | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat | <p>a. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan.</p> <p>b. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:</p> <p>1) Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:</p> <p>a) nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <p>produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa;</p> <p>b) dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>2) Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan;</p> <p>3) Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/Tujuan Pendistribusian;</p> <p>4) Faktur (<i>invoice</i>);</p> <p>5) Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain;</p> <p>6) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan</p> <p>7) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5, juga harus dilengkapi dengan protokol ringkasan batch/lot (summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen.</p> <p>c. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single Sign On</i> melalui <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <p>a. Waktu Pelayanan<br/>Surat Keterangan Impor : 6 jam (sistem <i>clock on clock off</i>)</p> <p>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Onlie melalui WhatsApp Balai Pom di Tanah Bumbu (non tatap muka)<br/>24 jam Senin-Minggu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya / Tarif                  | Bahan baku dan bahan tambahan Rp. 50.000,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                     | Produk Jadi Rp. 100.000,00<br>(Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Produk pelayanan berupa Surat Keterangan Impor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> <p>c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:balai_tanahbumbu@pom.go.id">balai_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="https://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.                           | Dasar Hukum                                         | <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> <p>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>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>f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i></p> <p>d. Kursi roda</p> <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional Makanan (PFM) Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, dan PFM Ahli Madya.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Surabaya.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | <p>dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) cermat;</li><li>3) santun dan ramah;</li><li>4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) profesional;</li><li>6) tidak mempersulit;</li><li>7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li><li>10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li></ol> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan setiap bulan.</li><li>2) Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | Masyarakat setiap bulan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan.</p> <p>b. Petugas Evaluator Dokumen<br/>Terdiri dari 3 (tiga) orang petugas yang melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI)</p> <p>c. Pejabat Penindak lanjut<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang memeriksa lebih lanjut berkas SKI yang diterbitkan sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i> (SLA).</p> <p>d. Pejabat Perekomendasi<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang merekomendasi Surat Keterangan Impor apabila berkas sudah dinilai lengkap.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor.</p> <p>b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan minimal sebulan sekali.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan/masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

9. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

| No.                        | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.                         | Persyaratan | <p>Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan :</p> <p>a. Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan :</p> <p>Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor BPOM dengan mengakses <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">www.e-bpom.pom.go.id</a> .</p> <p>b. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sertifikat CPOB atau sertifikat CPOTB;</li><li>• Sertifikat atau izin produksi industri Obat Bahan Alam atau sertifikat izin ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan;</li><li>• Persetujuan izin edar;</li><li>• Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk <i>certificate of pharmaceutical product/CPP</i>;</li><li>• Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk <i>certificate of pharmaceutical product/CPP</i>;</li><li>• Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji</li></ul> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk <i>certificate of health</i>/COH; dan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut Corrective Action Preventive Action/ CAPA inspeksi rutin/ Sertifikasi CPOB/ CPOTB dari BPOM atau UPT minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk <i>certificate of pharmaceutical product</i>/CPP dan Surat Keterangan Sertifikat CPOTB.</li></ul> <p>Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetika :</p> <p>a. Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Kosmetika</p> <p>memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) BPOM dengan mengakses <a href="https://e-bpom.pom.go.id">https://e-bpom.pom.go.id</a>.</p> <p>b. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Kosmetika</p> <p>1) <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sertifikat CPKB;</li><li>• Persetujuan izin edar;</li><li>• Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.</li></ul> <p>2) <i>Certificate of Free Sales</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• persetujuan izin edar;</li><li>• sertifikat CPKB.</li></ul> <p>3) <i>Certificate of Health</i></p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sertifikat CPKB;</li><li>• Persetujuan izin edar;</li><li>• Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>4) Surat Keterangan Sertifikat CPKB</p> <p>5) Sertifikat CPKB</p> <p>Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan :</p> <p>A. Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan</p> <p>memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>B. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan</p> <p>1. Pangan Olahan yang Telah Memiliki Nomor PB-UMKU</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PB-UMKU;</li><li>• Surat pernyataan menggunakan meterai yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia, dapat berupa persamaan dan/atau perbedaan dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan gramasi;</li><li>• Surat permohonan yang memuat nama dagang, jenis pangan,</li></ul> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>kemasan, jumlah yang diekspor, negara tujuan, nama dan alamat Eksportir, nomor pendaftaran, dan nomor bets/kode produksi;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat perjanjian kerja sama antara Produsen dan Eksportir jika Eksportir berbeda dengan Produsen;</li><li>• Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) tahun atau sertifikat analisis dari laboratorium Produsen;</li><li>• Sertifikat analisis 3-Mono-Chloro Propane-Diol untuk produk Hydrolized <i>Vegetable</i> Protein, Isolated <i>Soy</i> Protein, <i>Soy</i> Sauce, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya;</li><li>• Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkan;</li><li>• Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk;</li><li>• Sertifikat analisis dan hasil perhitungan informasi nilai gizi jika pada label ekspor mencantumkan informasi nilai gizi;</li><li>• Sertifikat analisis parameter residu Ethylene Oxide dan 2-Chloro</li></ul> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Ethanol, serta Ethylene Glycol dan Di-ethylene Glycol dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah untuk produk berpotensi mengandung cemaran tersebut;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumen Persetujuan Ekspor, Pemberitahuan Ekspor Barang, dan memasukkan data <i>Harmonized System Code</i> untuk produk minyak goreng dengan Harmonized System Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36,</li><li>• 1511.90.37, dan 1511.90.39;</li><li>• Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan (jika produk Ekspor Pangan Olahan 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 PBUMKU);</li><li>• invoice; dan</li><li>• daftar kemasan (packing list)</li></ul> <p>2. Pangan Olahan yang Telah Memiliki Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) atau Izin Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (IPP-IRT)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SPP-PIRT dan IPP-PIRT yang merupakan legalitas Industri Rumah Tangga Pangan untuk memproduksi</li></ul> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>dan mengedarkan Pangan Industri Rumah Tangga;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hasil pemeriksaan sarana Industri Rumah Tangga (IRTP) berupa bukti verifikasi sarana atau surat closed Corrective Action Preventive Action oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan/atau BPOM;</li><li>• Surat pernyataan menggunakan meterai yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia dapat berupa persamaan dan/atau perbedaan dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan gramasi;</li><li>• Surat permohonan yang memuat nama dagang, jenis pangan, kemasan, jumlah yang diekspor, negara tujuan, nama dan alamat Eksportir, nomor pendaftaran, dan nomor bets/kode produksi;</li><li>• Surat perjanjian kerja sama antara Produsen dan Eksportir (jika Eksportir berbeda dengan Produsen);</li><li>• Sertikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) tahun;</li><li>• Sertifikat analisis 3-Mono-Chloro Propane-Diol untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak</li></ul> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>mempersyaratkannya;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya;</li><li>• Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk;</li><li>• Sertifikat analisis dan hasil perhitungan informasi nilai gizi jika pada label Ekspor Pangan Olahan mencantumkan informasi nilai gizi;</li><li>• Sertifikat analisis parameter residu Ethylene Oxide dan 2-Chloro Ethanol serta Ethylene Glycol dan Di-ethylene Glycol dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah untuk produk berpotensi mengandung cemaran tersebut;</li><li>• Dokumen Persetujuan Ekspor, Pemberitahuan Ekspor Barang, dan memasukkan data <i>Harmonized System Code</i> untuk produk minyak goreng dengan <i>Harmonized System Code</i> 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36,</li><li>• 1511.90.37, dan 1511.90.39;</li><li>• Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan (jika produk Ekspor Pangan Olahan berbeda dengan produk lokal, pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus</li></ul> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>mencantumkan nama/alamat Produsen atau negara asal produk (Indonesia);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumen spesifikasi produk yang memuat deskripsi/ komposisi/<i>ingredien</i>, karakteristik fisika/kimia/ mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan;</li><li>• invoice; dan</li><li>• daftar kemasan (packing list)</li></ul> <p>3. Bahan Baku/Produk Khusus Ekspor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Izin Penerapan PMR dan/atau Izin Penerapan CPPOB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li><li>• Bukti penjualan produk di Indonesia berupa surat pesanan atau invois untuk permohonan penerbitan <i>Certificate of Free Sale</i>;</li><li>• Surat pernyataan menggunakan meterai yang memuat persamaan dan/atau perbedaan produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia dapat berupa persamaan dan/atau perbedaan dari segi komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan gramasi;</li><li>• Surat permohonan yang memuat nama dagang, jenis pangan, kemasan, jumlah yang diekspor, negara tujuan, nama dan alamat Eksportir, nomor pendaftaran, dan nomor bets/kode produksi;</li></ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat perjanjian kerja sama antara Produsen dan Eksportir jika Eksportir berbeda dengan Produsen;</li><li>• Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) tahun;</li><li>• Sertifikat analisis 3-Mono-Chloro Propane-Diol untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya;</li><li>• Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya;</li><li>• Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk;</li><li>• Sertifikat analisis dan hasil perhitungan informasi nilai gizi jika pada label Ekspor Pangan Olahan mencantumkan informasi nilai gizi;</li><li>• Sertifikat analisis parameter residu Ethylene Oxide dan</li><li>• 2-Chloro Ethanol serta Ethylene Glycol dan Di-ethylene</li><li>• Glycol dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah untuk produk berpotensi mengandung cemaran</li></ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>tersebut;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dokumen Persetujuan Ekspor, Pemberitahuan Ekspor Barang, dan memasukkan data <i>Harmonized System Code</i> untuk produk minyak goreng dengan <i>Harmonized System Code</i> 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39;</li><li>• Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan (jika produk Ekspor Pangan Olahan berbeda dengan produk lokal, pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat Produsen atau negara asal produk (Indonesia);</li><li>• Dokumen spesifikasi produk yang memuat deskripsi/komposisi/ingredien, karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan;</li><li>• <i>Invoice</i>; dan</li><li>• daftar kemasan (packing list).</li></ul> <p>4. Penerbitan <i>Certificate of Free Sale</i> dengan Klausul Tambahan yang Dipersyaratkan oleh Negara Tujuan</p> <p>i. Klausul yang menyatakan bahwa produk yang diekspor sama dengan produk yang telah memiliki PB-UMKU, baik pada label, gramasi, dan komposisi. Klausul berupa pernyataan “<i>has/have been officially</i></p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p><i>registered in The Indonesian Food and Drug Authority, and it is freely sold for human consumption throughout Indonesia.</i> Klausul ini hanya dapat digunakan dalam hal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• perbedaan hanya terkait alih bahasa tanpa ada perubahan apapun dan penyesuaian format pencantuman informasi nilai gizi sesuai persyaratan negara tujuan Ekspor Pangan Olahan; dan</li><li>• terdapat penambahan informasi nama pembeli di negara tujuan Ekspor Pangan Olahan pada label,</li><li>• tanpa pencantuman nomor PB-UMKU, dan semua informasi lainnya pada label Ekspor Pangan Olahan sama dengan informasi yang tertera pada rancangan label yang disetujui pada saat registrasi di BPOM.</li></ul> <p>ii. Klausul yang menyatakan bahwa produk yang diekspor hanya berbeda desain label dengan rancangan label yang disetujui pada saat registrasi di BPOM. Klausul berupa pernyataan <i>“has/have been officially registered in The Indonesian Food and Drug Authority, and it is freely sold for human consumption throughout Indonesia, with the different design of Indonesian FDA approved label.”</i> Klausul ini hanya dapat digunakan dengan ketentuan</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pada label Ekspor Pangan Olahan tidak diperbolehkan mencantumkan nomor PB-UMKU;</li><li>• dalam hal terdapat perubahan pada label Ekspor Pangan Olahan dengan penambahan/penempelan stiker sesuai permintaan pembeli di negara tujuan Ekspor Pangan Olahan, maka nomor PB-UMKU juga wajib ditutup dengan stiker; dan</li><li>• dalam hal nomor PB-UMKU tidak memungkinkan ditutup, maka pada saat pengajuan permohonan penerbitan <i>Certificate of Free Sale</i> harus melampirkan data dukung dapat berupa surat pernyataan bermaterai dan desain label.</li></ul> <p>iii. Klausul yang menyatakan bahwa produk yang diekspor berbeda nama dagang dengan produk yang telah memiliki PB-UMKU Klausul berupa pernyataan <i>“has/have been officially registered in The Indonesian Food and Drug Authority which has brand ... (disebutkan nama dagang produk yang teregistrasi di BPOM) and it is/they are freely sold for human consumption throughout Indonesia.”</i></p> <p>iv. Klausul yang menyatakan bahwa produk yang diekspor berbeda gramasi dengan produk yang telah</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <p>memiliki PB-UMKU Klausul berupa pernyataan “is/are freely sold for human consumption throughout Indonesia” Klausul ini hanya dapat digunakan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pada label Ekspor Pangan Olahan tidak diperbolehkan mencantumkan nomor PB-UMKU; dan</li><li>• pada dokumen <i>Certificate of Free Sale</i> tidak dicantumkan gramasi di belakang nama produk ekspor.</li></ul> <p>v. Klausul yang menyatakan bahwa produk yang diekspor dijual secara <i>Bussiness to Bussiness</i> Klausul berupa pernyataan “is/are freely sold for human consumption throughout Indonesia”.</p> <p>Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai keamanan, mutu, manfaat, gizi, dan label pangan olahan.</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <p>a. Waktu Pelayanan<br/>Surat Keterangan Ekspor : 8 jam (<i>sistem clock on clock off</i>)</p> <p>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA<br/>Layanan Konsultasi Online melalui WhatsApp Balai Pom di Tanah Bumbu (non tatap muka) 24 jam Senin-Minggu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Biaya / Tarif                  | Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                              |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                     | 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;<br>Surat Keterangan Ekspor:<br>Komoditi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan : Rp.0,00<br>Komoditi Kosmetik : Rp.0,00<br>Komoditi Pangan Olahan : Rp.50.000,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.                           | Produk Pelayanan                                    | Produk pelayanan berupa Surat Keterangan Ekspor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.                           | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.<br>b. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://sangintegritas.pom.go.id">sangintegritas.pom.go.id</a></li><li>• <a href="mailto:bpom_tanahbumbu@pom.go.id">bpom_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>• nomor WA 0851-7545-4481</li><li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.                           | Dasar Hukum                                         | a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;<br>c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan;<br>d. Keputusan Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>Nomor HK.02.02.43.05.25.40 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;</p> <p>e. Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik Nomor T-OT.03.03.44.10.25.4672 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</p> <p>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</p> <p>c. Fasilitas <i>front office</i></p> <p>d. Kursi roda</p> <p>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></p> <p>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</p> <p>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</p> <p>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</p> <p>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</p> <p>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</p> <p>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</p> <p>l. <i>Charging Box</i></p> <p>m. <i>Free Wifi</i></p> <p>n. Area bermain anak</p> <p>o. Ruang Laktasi</p> <p>p. Kotak saran</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <p>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional Makanan (PFM) Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, dan PFM Ahli Madya.</p> <p>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Surabaya.</p> <p>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,</p>                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | <p>Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) adil dan tidak diskriminatif;</li><li>2) cermat;</li><li>3) santun dan ramah;</li><li>4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li><li>5) profesional;</li><li>6) tidak mempersulit;</li><li>7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li><li>8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li><li>9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li><li>10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li><li>11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>14) sesuai dengan kepantasan; dan</li><li>15) tidak menyimpang dari prosedur.</li></ol> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan setiap bulan.</li><li>2) Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat setiap bulan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | <p>a. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan.</p> <p>b. Petugas Evaluator Dokumen<br/>Terdiri dari 3 (tiga) orang petugas yang melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI)</p> <p>c. Pejabat Penindak lanjut<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang memeriksa lebih lanjut berkas SKI yang diterbitkan sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i> (SLA).</p> <p>d. Pejabat Perekomendasi<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang merekomendasi Surat Keterangan Impor apabila berkas sudah dinilai lengkap.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor.</p> <p>b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Surabaya diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan minimal sebulan sekali.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan/masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**10. PEMBERIAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, OBAT KUASI DAN SUPLEMEN KESEHATAN**

| No.                        | Komponen                                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.                         | Persyaratan Umum                               | <p>Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Dan Bahan Obat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window;</li><li>Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;</li><li>Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;</li><li>Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor;</li><li>Daftar <i>HS Code</i> komoditi yang akan diimpor;</li><li>Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan</li><li>Selain persyaratan sebagaimana dimaksud butir 1 sampai dengan 6, khusus SKI Bahan Obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli:<ol style="list-style-type: none"><li>izin industri farmasi atau izin pedagang besar farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</li><li>sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</li></ol></li></ol> |
| 2.                         | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat | <ol style="list-style-type: none"><li>Pemasukan Obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li><li>Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:</li><li>Persetujuan Izin Edar atau Persetujuan Penggunaan Darurat (<i>Emergency Use Authorization</i>);</li><li>Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none"><li>nama bahan/produk; parameter uji</li></ol></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | <p>sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa;</p> <p>b. dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>5. Faktur (<i>invoice</i>);</p> <p>6. Khusus untuk Obat berupa Vaksin juga harus melampirkan:</p> <p>a. Sertifikat pelulusan batch/lot (<i>batch/lot release certificate</i>) dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan</p> <p>b. Protokol ringkasan batch/lot (<i>summary batch/lot protocol</i>) yang diterbitkan oleh produsen;</p> <p>7. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif;</p> <p>a. Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan</p> <p>b. Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa.</p> <p>c. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 3. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Import Bahan Obat | <p>1. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:</p> <p>1) Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:</p> <p>a) nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa;</p> <p>b) dalam hal penerbit sertifikat</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                            | <p>analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>2) Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan;</p> <p>3) Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/Tujuan Pendistribusian;</p> <p>4) Faktur (<i>invoice</i>);</p> <p>5) Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain;</p> <p>6) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan</p> <p>7) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5, juga harus dilengkapi dengan protokol ringkasan batch/lot (<i>summary batch/lot protocol</i>) yang diterbitkan oleh produsen.</p> <p>3. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 4. | Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Bahan Obat Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan | <p>Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Serta Bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi Dan Suplemen Kesehatan</p> <p>1. Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>wilayah Indonesia. Pemberian kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama.</p> <p>2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>II.a. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p> <p>a. Dokumen elektronik berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) persetujuan Izin Edar;</li><li>2) sertifikat analisis</li><li>3) faktur.</li></ol> <p>b. Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI <i>Border</i> atau SKI <i>Post Border</i> juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang.</p> <p>c. Pemasukan Obat, Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan berupa Produk Ruahan, harus melampirkan persetujuan Izin Edar.</p> <p>d. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit harus memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) nama produk;</li><li>2) parameter uji sesuai dengan ketentuan ;</li><li>3) hasil uji;</li><li>4) metode analisis;</li><li>5) nomor batch/nomor lot/kode produksi;</li><li>6) tanggal produksi; dan</li><li>7) tanggal kedaluwarsa.</li></ol> <p>e. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a).</p> <p>f. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                    | <p>terakreditasi.</p> <p>g. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada poin (f) dibebankan kepada Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i>.</p> <p>h. nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar;</p> <p>i. dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf (a) tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>j. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i> untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> |
| 5. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan | <p>a. dokumen elektronik sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. sertifikat analisis;</li><li>2. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</li><li>3. surat pernyataan tujuan penggunaan /tujuan pendistribusian; dan</li><li>4. faktur.</li></ol> <p>b. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a) angka (1) paling sedikit harus memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. nama bahan;</li><li>2. parameter uji sesuai ketentuan;</li><li>3. hasil uji;</li><li>4. metode analisis;</li><li>5. nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan</li><li>6. tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa.</li></ol> <p>c. Dalam hal penerbit sertifikat analisis</p>                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                              | <p>berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</p> <p>d. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi.</p> <p>e. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf (d) dibebankan kepada Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i>.</p> <p>f. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i> untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>                                                                       |
| 6. | Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Kosmetika Dan Bahan Kosmetika                        | <p>1. memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>.</p> <p>2. dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;</p> <p>3. dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;</p> <p>4. dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor;</p> <p>5. daftar <i>HS Code</i> komoditi yang akan diimpor;</p> <p>6. mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> |
| 7. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Kosmetika dan/ atau Kosmetika berupa Produk Ruahan | <p>1) Persetujuan Izin Edar;</p> <p>2) Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:</p> <p>a. nama produk;</p> <p>b. parameter uji sesuai dengan ketentuan;</p> <p>c. hasil uji;</p> <p>d. metode analisis;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                           | <p>e. nomor batch/nomor lot/kode produksi;<br/>f. tanggal produksi;<br/>g. tanggal kedaluwarsa;</p> <p>3) dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</p> <p>4) Faktur; dan</p> <p>5) Surat pernyataan tujuan penggunaan/<br/>tujuan pendistribusian.</p> <p>6) Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>7) Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>8) Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</p> <p>9) Kosmetika wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan.</p> <p>10) Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p> |
| 8. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Kosmetika | <p>1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:</p> <p>a. nama bahan;<br/>b. parameter uji sesuai dengan ketentuan;<br/>c. hasil uji;<br/>d. metode analisis;<br/>e. nomor batch/nomor lot/kode produksi;<br/>dan<br/>f. tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa;</p> <p>2. dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</p> <p>3. faktur;</p> <p>4. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</p> <p>5. surat pernyataan tujuan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                        | <p>penggunaan/tujuan pendistribusian;</p> <p>6. surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu <i>International Fragrance Association</i> (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum;</p> <p>7. pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya;</p> <p>8. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>9. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</p>                                                                                       |
| 9.  | Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Pangan Olahan Dan Bahan Pangan | <p>Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Pangan Olahan Dan Bahan Pangan</p> <p>1. memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga <i>national single window</i>.</p> <p>2. dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;</p> <p>3. dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;</p> <p>4. dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor;</p> <p>5. daftar <i>HS Code</i> komoditi yang akan diimpor; dan</p> <p>6. mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</p> |
| 10. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan                        | <p>a. surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,-) yang menyatakan:</p> <p>1. tujuan penggunaan dan pendistribusian</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pangan<br>dan/atau<br>Bahan<br>Tambahan<br>Pangan | <p>bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna)</p> <p>2. bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri</p> <p>b. 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 <i>invoice</i>, masa kedaluwarsa produk (<i>exp.date</i>), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar</p> <p>c. sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certificate of free sale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku;</p> <p>d. sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib;</p> <p>e. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</p> <p>f. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen;</p> <p>g. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan);</p> <p>h. sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit);</p> <p>i. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label;</p> <p>j. sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang;</p> <p>k. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin;</p> <p>l. sertifikat 3MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein);</p> <p>m. sertifikat analisa <i>sudan red</i> dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum);</p> |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>n. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu);</li> <li>o. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</li> <li>p. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets;</li> <li>q. foto kemasan dan bukti permintaan barang (purchase order) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai;</li> <li>r. pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya;</li> <li>s. faktur (<i>invoice</i>);</li> <li>t. <i>packing list</i>; dan</li> <li>u. sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11. | Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Produk Pangan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk;</li> <li>b. sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</li> <li>c. bukti penerimaan pendaftaran ulang. (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang dari 3 (tiga) bulan</li> <li>d. label yang disetujui pada saat registrasi;</li> <li>e. surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen;</li> <li>f. surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk;</li> <li>g. sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan);</li> <li>h. sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label;</li> <li>i. sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang;</li> <li>j. sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin ;</li> <li>k. sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein</i>);</li> <li>l. sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang</li> </ul> |

|     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                     | <p>diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum);</p> <p>m. sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu);</p> <p>n. sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</p> <p>o. dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets;</p> <p>p. faktur (<i>invoice</i>);</p> <p>q. packing list; dan</p> <p>r. sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.</p>                                                                                                                                                                                                               |
| 12. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                      | Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single Sign On</i> melalui <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. | Jangka Waktu Pelayanan                              | <p>a. Waktu Pelayanan<br/>Surat Keterangan Impor : 6 jam (<i>system clock on clock off</i>)</p> <p>b. Jam Pelayanan<br/>Senin–Kamis: 07.30 - 16.00 WITA<br/>Jum’at: 07.30 - 16.30 WITA</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14. | Biaya / Tarif                                       | <p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>Surat Keterangan Impor:</p> <p>Produk jadi : Rp 100.000,00 Bahan baku dan bahan tambahan : Rp 50.000,00</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15. | Produk Pelayanan                                    | Produk pelayanan berupa Surat Keterangan Impor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi | <p>1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</p> <p>2. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara;</li><li>• Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu.</li></ul> <p>3. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan</p> |

|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | <p>sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. sangintegritas.pom.go.id</li><li>5. <a href="mailto:bpom_tanahbumbu@pom.go.id">bpom_tanahbumbu@pom.go.id</a></li><li>6. nomor WA 0851-7545-4481</li><li>7. <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>8. Kotak Pengaduan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.                           | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</li><li>d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</li><li>e. 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><li>f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.</li></ol> |
| 2.                           | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>c. Fasilitas <i>front office</i></li><li>d. Kursi roda</li><li>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: <i>guiding block</i></li><li>f. Alat bantu tunarungu: alat bantu dengar</li><li>g. Ruang tunggu layanan dan konsultasi</li><li>h. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan</li> <li>j. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan</li> <li>k. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</li> <li>l. <i>Charging Box</i></li> <li>m. <i>Free Wifi</i></li> <li>n. Area bermain anak</li> <li>o. Ruang Laktasi</li> <li>p. Kotak saran</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional Makanan (PFM) Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, dan PFM Ahli Madya.</li> <li>b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Surabaya.</li> <li>c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. adil dan tidak diskriminatif;</li> <li>2. cermat;</li> <li>3. santun dan ramah;</li> <li>4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;</li> <li>5. profesional;</li> <li>6. tidak mempersulit;</li> <li>7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>10. terbuka dan mengambil langkah</li> </ul> </li> </ul> |

|    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | <p>yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li><li>12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li><li>13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li><li>14. sesuai dengan kepantasan; dan</li><li>15. tidak menyimpang dari prosedur.h</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan setiap bulan.</li><li>2) Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat setiap bulan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Jumlah Pelaksana    | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan.</li><li>b. Petugas Evaluator Dokumen<br/>Terdiri dari 3 (tiga) orang petugas yang melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI)</li><li>c. Pejabat Penindak lanjut<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang memeriksa lebih lanjut berkas SKI yang diterbitkan sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i> (SLA).</li><li>d. Pejabat Rekomendasi<br/>Terdiri dari 1 (satu) orang pejabat yang merekomendasi Surat Keterangan Impor apabila berkas sudah dinilai lengkap.</li></ol> |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <p>a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor.</p> <p>b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanah Bumbu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan                                                                                                                                                                    |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan minimal sebulan sekali.</p> <p>b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan/masyarakat.</p>                                                                                                                      |

Ditetapkan di Tanah Bumbu  
pada tanggal 22 Juli 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI TANAH BUMBU,



DIFA ANANDA