

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO

NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO,

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palopo tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palopo;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 2022;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Palopo yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini  
Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum
- Kedua : Kesatu terdiri atas:
1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
  3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
  4. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
  5. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
  6. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;

b. Masyarakat;

c. Aparat pengawasan

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Palopo

Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/<i>whatsapp</i>/email/alamat/akut media sosial, pekerjaan/profesi, Kartu Tanda Penduduk/ tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>2. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan, nama subyek yang diadukan, isi pengaduan dan data dukung lainnya)</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/<i>whatsapp</i>/media sosial/website.</p> <p>Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pada pukul 08.00-16.30 WITA dan hari Jumat pada pukul 08.00-16.00 WITA. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran.</p> <p>b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data. Apabila belum lengkap, petugas meminta pemohon untuk melengkapi paling lambat 10 HK. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan. Jika data dalam persyaratan lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait</p> <p>d. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pemohon melalui sarana yang sesuai.</p> <div data-bbox="727 608 1219 874" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi] --&gt; B[Verifikasi Permohonan]     B -- Tidak Lengkap --&gt; A     B -- Lengkap --&gt; C[Proses Tindak Lanjut]     C --&gt; D[Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan]             </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak lanjut Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan :</p> <p>a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif</p> <p>b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan</p> <p>c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban permintaan informasi dan tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, Sarana, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui :</p> <p>1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara                  Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA                  Jumat : 08.00-16.00 WITA</p> <p>2) Mal Pelayanan Publik (MPP):                  Senin : 08.30 – 16.00 WITA</p> <p>3) SiPOM Kliling :</p> <p>Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat,</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dapat disampaikan secara tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/Telepon : 0811-412-0533</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Instagram : @bpom.palopo</li> <li>- X : @bpom.palopo</li> <li>- Facebook : @bpom.palopo</li> <li>- Website : <a href="http://palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Kanal Pengaduan : lapor.go.id</li> </ul> <p>SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Halo BPOM : 1500533</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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. 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;</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 33 tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk pelanggan</li> <li>7) <i>Wi-Fi</i></li> <li>8) Brosur terkait Obat dan makanan</li> <li>9) Pojok Jamu</li> <li>10) Komputer dan Printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan	a. Supervisi oleh atasan langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>e. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 1 orang</li> <li>b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang</li> </ul>
6.	Jaminan Pelanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis pelayanan;</li> <li>b. Waktu penyelesaian;</li> <li>c. Biaya/tarif;</li> <li>d. Produk layanan.</li> </ul> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Makanan setahun sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki izin PBF. b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> c. Pemohon melakukan <i>entry data</i> dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB. d. Persetujuan Denah Bangunan PBF: Dokumen persetujuan denah PBF pada checklist permohonan Pemeriksaan Sarana Balai
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) a. Pemohon melakukan pendaftaran melalui <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a> b. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang. c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) HK sejak tanggal input data. d. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar,

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>Pemohon mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>).</p> <p>PENGAJUAN REKOMENDASI SERTIFIKAT CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK ke Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara online melalui <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a></p> <p>b. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang.</li><li>2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab.</li><li>3. Denah lokasi dan tata letak (layout).</li><li>4. Daftar produk yang didistribusikan.</li><li>5. Struktur organisasi.</li><li>6. Daftar personalia dan uraian kerja (<i>jobdesk</i>).</li><li>7. Daftar peralatan atau perlengkapan.</li><li>8. <i>Quality management system</i>.</li><li>9. Dokumen <i>self assessment</i>.</li></ol> <p>c. Dokumen tersebut dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima.</p> <p>d. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.</p> <p>e. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalu email dan akun sertifikasi CDOB</p> <p>f. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM yang bekerjasama dengan Kemenkeu.</p> <p>g. Jika PNBPN sudah terbayar, akan dilakukan Pemeriksaan sarana oleh Balai POM di Palopo.</p> <p>h. Balai POM di Palopo menerima Surat Pendelegasian Pemeriksaan Sarana dari Direktorat</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP</p> <p>i. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai paling lambat 20 ( duapuluh ) HK.</p> <p>j. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian, Pemohon harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) HK.</p> <p>k. Evaluasi CAPA 1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) HK terhitung sejak diterimanya CAPA.</p> <p>l. Dalam hal evaluasi CAPA 1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA 2 dalam jangka waktu paling lama empat (empat puluh) hari terhitung sejak hasil evaluasi CAPA 1 diterima.</p> <p>m. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. 15 HK (Evaluasi dokumen permohonan, <i>Clock On Clock Off</i>)</p> <p>b. 20 HK (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran)</p> <p>c. 40 HK (Penyampaian tindakan perbaikan)</p> <p>d. 30 HK (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA)</p>
4.	Biaya/Tarif	Rp7.000.000 (sesuai PP 32 Tahun 2017 tentang PNBPN di lingkungan Badan POM)
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) : Penerbitan Rekomendasi</p> <p>2) Persetujuan Denah Bangunan PBF: Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF</p>
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan/	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui :</p> <p>1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
	Apresiasi	<p>Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA</p> <p>Jumat : 08.00-16.00 WITA</p> <p>2) Mal Pelayanan Publik (MPP):</p> <p>Senin : 08.30 – 16.00 WITA</p> <p>3) SiPOM Kliling :</p> <p>Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/Telepon : 0811-412-0533</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Instagram : @bpom.palopo</li> <li>- X : @bpom.palopo</li> <li>- Facebook : @bpom.palopo</li> <li>- Website : <a href="http://palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Kanal Pengaduan : lapor.go.id</li> </ul> <p>SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Halo BPOM : 1500533</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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>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;</p> <p>g. 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>h. 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>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk</li> </ol>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>pelanggan</p> <p>7) <i>Wi-Fi</i></p> <p>8) Brosur terkait Obat dan makanan</p> <p>9) Pojok Jamu</p> <p>10) Komputer dan Printer</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>a. Dilakukan absensi kehadiran</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. <i>Front office</i> : 1 orang</p> <p>b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. Jenis pelayanan;</p> <p>b. Waktu penyelesaian;</p> <p>c. Biaya/tarif;</p> <p>d. Produk layanan.</p> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
		b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
REKOMENDASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT  
TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) dengan KBLI yang dipersyaratkan b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap secara daring melalui OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login link <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap b. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon), NPWP perusahaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) HK sejak tanggal input data.</p> <p>d. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/ terverifikasi maka informasi akun (<i>username</i> dan <i>password</i>) akan dikirim ke email penanggung jawab.</p> <p>e. Setelah mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i>, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan.</p> <p><b>PENGAJUAN REKOMENDASI SERTIFIKAT CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP</b></p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring pada link <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> yang telah terintegrasi dengan aplikasi <a href="https://e-sertifikasi.pom.go.id">https://e-sertifikasi.pom.go.id</a>,</p> <p>b. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan</li> <li>- Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOTB</li> <li>- Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.</li> <li>- Dokumen Mutu sesuai tahapan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tahap I UMOT: sanitasi dan higiene</li> <li>b) Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I</li> <li>c) Tahap I UKOT: sanitasi dan higiene serta dokumentasi</li> <li>d) Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I</li> <li>e) Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II</p> <p>c. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.</p> <p>d. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Petugas melaksanakan pemeriksaan sarana dalam waktu paling lama 6 (enam) HK.</p> <p>e. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) HK setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan, diterbitkan keputusan berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi;</li><li>- Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan.</li></ul> <p>f. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan, UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) HK sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi.</p> <p>g. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT atau UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) HK sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan.</p> <p>h. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal, Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) HK sejak perbaikan diterima.</p> <p>i. Jika berdasarkan evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, rekomendasi dapat diterbitkan paling lama 6 (enam) HK.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 HK (pemeriksaan sarana)</li> <li>- 14 HK (penerbitan perbaikan hasil inspeksi/rekomendasi)</li> <li>- 40 HK penyampaian perbaikan hasil inspeksi, maksimal 2 kali 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan</li> <li>- 22 HK evaluasi perbaikan hasil Inspeksi</li> <li>- 6 HK penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA Jumat : 08.00-16.00 WITA</li> <li>2) Mal Pelayanan Publik (MPP): Senin : 08.30 – 16.00 WITA</li> <li>3) SiPOM Kliling :</li> </ol> <p>Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/Telepon : 0811-412-0533</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a></li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram : @bpom.palopo</li> <li>- X : @bpom.palopo</li> <li>- Facebook : @bpom.palopo</li> <li>- Website : <a href="mailto:palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Kanal Pengaduan : lapor.go.id</li> <li>SP4N-LAPOR</li> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Halo BPOM : 1500533</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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. 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;</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk pelanggan</li> <li>7) <i>Wi-Fi</i></li> <li>8) Brosur terkait Obat dan makanan</li> <li>9) Pojok Jamu</li> <li>10) Komputer dan Printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</p> <p>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</p> <p>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pengawasan oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>e. Dilakukan absensi kehadiran</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Front office : 1 orang</p> <p>b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <p>a. Jenis pelayanan;</p> <p>b. Waktu penyelesaian;</p> <p>c. Biaya/tarif;</p> <p>d. Produk layanan.</p> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <p>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK  
(CPKB)

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan melalui Online Single Submission <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a>  b. Industri Kosmetika yang telah memenuhi ketentuan, sebelum mengajukan permohonan penerbitan PB-UMKU : Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B harus mengajukan permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN a. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun OSS b. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>(tiga) HK terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon yang untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan.</p> <p>PERSETUJUAN DENAH BANGUNAN</p> <p>a. Permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dilengkapi dokumen administratif berupa surat permohonan dan dokumen teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetika. Industri Kosmetika mengunggah persyaratan melalui laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) HK terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Dokumen lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada Industri Kosmetika, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender SPB dibayar</p> <p>b. BPOM melakukan evaluasi dokumen paling lama 10 (sepuluh) HK. Perhitungan waktu evaluasi dihentikan bila memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data secara lengkap dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) HK sejak tanggal hasil evaluasi. BPOM melakukan evaluasi terhadap tambahan data. BPOM menerbitkan keputusan hasil evaluasi berupa persetujuan atau penolakan. Penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat, Industri Kosmetika tidak menyerahkan tambahan data. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Industri Kosmetika yang telah</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dapat mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.</p> <p>PENGAJUAN PERMOHONAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK, meliputi :</p> <p>Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring pada link <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></p> <p>b. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Surat permohonan</li><li>- Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>- Dokumen penerapan sistem mutu CPKB:<ul style="list-style-type: none"><li>• Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk</li><li>• Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi</li></ul></li><li>- Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (Khusus industri farmasi atau industri obat tradisional)</li><li>- memiliki penanggung jawab teknis sesuai</li></ul>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</p> <p>c. Balai POM di Palopo melakukan verifikasi secara daring paling lama 3 (tiga) HK terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai.</p> <p>d. Balai melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana paling lama 20 (dua puluh) HK</p> <p>e. Jika dibutuhkan tindakan perbaikan, Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) HK terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.</p> <p>f. Tambahan Data dinyatakan lengkap, Balai menerbitkan Laporan Analisis Hasil Pemeriksaan di laman resmi <i>Online Single Submission</i> <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> berupa persetujuan atau penolakan.</p> <p>g. BPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat; dan/atau tidak menyerahkan tambahan data</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 20 HK sejak dokumen pengajuan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap Golongan A</p> <p>b. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap Golongan B</p>
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan/	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui :</p> <p>1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
	Apresiasi	<p>Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA                      Jumat : 08.00-16.00 WITA</p> <p>2) Mal Pelayanan Publik (MPP):                      Senin : 08.30 – 16.00 WITA</p> <p>3) SiPOM Kliling :                      Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</p> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/Telepon : 0811-412--0533</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Instagram : @bpom.palopo</li> <li>- X : @bpom.palopo</li> <li>- Facebook : @bpom.palopo</li> <li>- Website : <a href="http://palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Kanal Pengaduan : lapor.go.id</li> </ul> <p>SP4N-LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Halo BPOM : 1500533</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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>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;</p> <p>g. 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>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk pelanggan</li> <li>7) <i>Wi-Fi</i></li> </ol>

NO	KOMPONEN	Uraian
		8) Brosur terkait Obat dan makanan 9) Pojok Jamu 10) Komputer dan Printer
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan. d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran
5.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang
6.	Jaminan Pelanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak

NO	KOMPONEN	Uraian
	Kinerja Pelaksana	<p>ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li><li>2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li><li>3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan;</li><li>4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun;</li><li>5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li><li>6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan</li></ol>

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK a. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. b. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika -</li> <li>Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal</li> <li>- Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika</li> <li>- Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika</li> <li>- Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan</li> <li>- Bukti bayar PNBP</li> </ul> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) HK sejak permohonan.</p> <p>d. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak pemeriksaan.</p> <p>e. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) HK pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA.</p> <p>f. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak CAPA dinyatakan closed.</p> <p>g. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss rba pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7 HK pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa</li> <li>- 5 HK untuk penerbitan rekomendasi jika hasil</li> </ul>

NO	KOMPONEN	Uraian
		pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan. - 20 HK penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui : 1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA Jumat : 08.00-16.00 WITA 2) Mal Pelayanan Publik (MPP): Senin : 08.30 – 16.00 WITA 3) SiPOM Kliling : Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara tidak langsung melalui : - WA/Telepon : 0811-412--0533 - E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a> - Instagram : @bpom.palopo - X : @bpom.palopo - Facebook : @bpom.palopo - Website : <a href="http://palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a> - Kanal Pengaduan : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> SP4N-LAPOR - Kotak Saran - Halo BPOM : 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>f. 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;</p> <p>g. 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>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	Uraian
		<p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk pelanggan</li> <li>7) <i>Wi-Fi</i></li> <li>8) Brosur terkait Obat dan makanan</li> <li>9) Pojok Jamu</li> <li>10) Komputer dan Printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik;</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan.</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>e. Dilakukan absensi kehadiran</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 1 orang</li> <li>b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelanan	<p>Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis pelayanan;</li> <li>b. Waktu penyelesaian;</li> <li>c. Biaya/tarif;</li> <li>d. Produk layanan.</li> </ol> <p>Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
		masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO  
REKOMENDASI IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG  
BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS b. Melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Akun Perusahaan a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB. b. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan). c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) HK sejak tanggal input data. d. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun ( <i>username</i> dan

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p><i>password</i>) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab.</p> <p>e. Setelah mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i>, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan dengan mengisi data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan.</p> <p>Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p> <p>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> yang telah terintegrasi dengan aplikasi <a href="https://esertifikasi.pom.go.id">https://esertifikasi.pom.go.id</a></p> <p>b. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peta lokasi sarana produksi pangan olahan.</li> <li>- Denah bangunan (lay out) sarana produksi</li> <li>- Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB</li> <li>- Deskripsi pangan olahan</li> <li>- Alur proses produksi beserta penjelasannya</li> </ul> <p>Kelengkapan persyaratan tambahan bagi produsen UMK, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah.</li> <li>- Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko sedang dan hasil penilaian mandiri CPPOB (<i>self-assessment</i>) oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB (<i>self-assessment</i>) dengan hasil penilaian minimal B (Baik).</li> </ul> <p>c. Untuk Produsen UMK, Penilaian terhadap permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB hanya dilakukan terhadap kesesuaian dokumen paling lama 20 (duapuluh) HK sejak dokumen</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>diterima.</p> <p>d. Jika hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Produsen diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen.</p> <p>e. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem</p> <p>f. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka implementasi CPPOB dilakukan dalam waktu paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB diterbitkan.</p> <p>g. Untuk Produsen dengan skala usaha besar dan menengah, Penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dilakukan melalui pemeriksaan sarana produksi paling lama 20 (dua puluh) hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>h. Apabila hasil pemeriksaan sarana produksi diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian penerapan CPPOB, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung dari tanggal pemeriksaan.</p> <p>i. Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima.</p> <p>j. Apabila berdasarkan penilaian terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem.</p> <p>k. Keputusan hasil penilaian dapat berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika Produsen:</p>

NO	KOMPONEN	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau</li> <li>- tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, <i>clock on clock off</i>)</li> <li>- 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar)</li> <li>- 10 Hari (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan sejak tanggal inspeksi)</li> <li>- 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kantor Balai POM di Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, Salobulo, Wara Utara  Senin-Kamis : 08.00-16.30 WITA  Jumat : 08.00-16.00 WITA</li> <li>2) Mal Pelayanan Publik (MPP):  Senin : 08.30 – 16.00 WITA</li> <li>3) SiPOM Kliling :  Waktu dan tempat layanan sesuai dengan informasi yang dipublikasi pada media sosial</li> </ol> <p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan secara tidak langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/Telepon : 0811-412--0533</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:balai_palopo@pom.go.id">balai_palopo@pom.go.id</a></li> </ul>

NO	KOMPONEN	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram : @bpom.palopo</li> <li>- X : @bpom.palopo</li> <li>- Facebook : @bpom.palopo</li> <li>- Website : <a href="mailto:palopo@pom.go.id">palopo@pom.go.id</a></li> <li>- Kanal Pengaduan : lapor.go.id</li> <li>SP4N-LAPOR</li> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Halo BPOM : 1500533</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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. 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;</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas</li> </ul>

NO	KOMPONEN	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>Obat dan Makanan</p> <p>h. 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>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan di Balai POM di Palopo</li> <li>2) Loker layanan BPOM di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo</li> <li>3) SiPOM Kliling (Informasi Pengawasan Obat dan Makanan melalui Klinik Keliling) sesuai dengan jadwal yang dipublikasikan melalui media sosial Balai POM di Palopo.</li> </ol> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Ibadah</li> <li>2) Ruang Konsultasi Khusus</li> <li>3) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> <li>4) <i>Banner</i></li> <li>5) Televisi</li> <li>6) Air minum, kopi, teh, dan permen untuk pelanggan</li> <li>7) <i>Wi-Fi</i></li> <li>8) Brosur terkait Obat dan makanan</li> <li>9) Pojok Jamu</li> <li>1) Komputer dan Printer</li> </ol>

NO	KOMPONEN	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan. d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran
5.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Petugas Layanan : Lebih dari 1 orang
6.	Jaminan Pelanan	Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Palopo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Palopo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal

NO	KOMPONEN	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
	Pelaksana	setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kota setiap bulan; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Palopo dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; a. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI PALOPO,



BURHAM SIDOBEJO

LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI PALOPO  
NOMOR HK.02.02.21B.01.24.13 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

MAKLUMAT PELAYANAN  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALOPO**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR : HK.02.02.21B.01.24.13**

Dengan ini kami Balai POM di Palopo menyatakan:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah di tetapkan;
2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melajukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang di tetapkan.

Palopo, 09 Januari 2024  
Kepala Balai POM di Palopo



Burham Sidobejo, SH.,MH