

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
PALANGKA RAYA**

**NOMOR : OT.03.03.21A.21A4.03.24.292**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALANGKA RAYA**

- Menimbang : a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, maka kegiatan tersebut dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a dan melaksanakan ketentuan dalam pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas obat dan Makanan maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pangan
5. Peraturan Presiden no 76 tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang
7. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 Tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan

1. Peraturan....

9. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan
10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan
11. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan
12. Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan
13. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
14. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1381 Tahun 2005 tentang Tata Laksana Pendaftaran Suplemen Makanan
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

19. Peraturan....

19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.41.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran Obat Tradisional, Obat Herbal Terstandar dan Fitofarmaka
21. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
22. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
23. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan
25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia
26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM

**MEMUTUSKAN.....**

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
  2. Pengujian Obat dan Makanan
  3. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
  4. Penerbitan Ijin Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
  5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
  6. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
  7. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)
  8. Penerbitan Surat Keterangan Import Obat dan Makanan (SKI)
  9. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara
  - b. Masyarakat
  - c. Aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Palangka Raya

Pada tanggal : 25 Maret 2024

Pt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Palangka Raya



Yani Ardiyanti

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI  
PALANGKA RAYA NOMOR  
OT.03.03.21A.21A4.03.24.292 Tgl. 25 MARET 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR  
POM DI PALANGKA RAYA

**STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI PALANGKA RAYA**

**Layanan 1 : PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal); b. Identitas produk yang diadukan jika pelanggan mengadukan tentang produk (meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk atau foto produk, dan informasi lain yang diperlukan); c. Tempat mendapatkan produk (meliputi nama sarana, alamat sarana, pemilik atau penanggung jawab sarana, informasi lain yang diperlukan); d. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan e. Tujuan permintaan informasi.

<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<pre> graph TD     subgraph Bemohon_Relanggan [Bemohon/Relanggan]         A["Berkas ke Unit terkait (sudah terdapat Perseorotan)"]         B["Melengkapi Data"]     end     subgraph Balai_Besar_POM [Balai Besar POM di Palangka Raya]         C["Menerima Pengaduan / Permintaan Informasi (sudah terdapat Perseorotan)"]         D{"Siapa Saja Data"}         E{"Berkas ke Unit terkait"}         F["Jawab Berkas"]         G["Berkas ke Unit terkait"]         H["Menyerah Informasi"]         I["Input Simpel LPT"]     end     A --&gt; C     C --&gt; D     D -- Ya --&gt; B     D -- Tidak --&gt; E     E --&gt; F     F --&gt; G     G --&gt; H     H --&gt; I     </pre>
<p>3</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permintaan Informasi: maksimal <b>5 (lima) hari kerja</b> sejak permintaan informasi disampaikan</li> <li>- Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal diselesaikan dalam waktu <b>14 hari kerja</b></li> <li>- Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal diselesaikan dalam waktu <b>60 hari kerja</b></li> </ul>
<p>4</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya/gratis</p>

5	Produk Pelayanan	Informasi yang dibutuhkan / penerimaan pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>- Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terkadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li> <li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li> <li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li> <li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li> </ul> </li> </ol> <p>- Saran dan Masukan/apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi unutm tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayan Publik</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang</li> </ul>



		<p>Perlindungan Konsumen;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li><li>- 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>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020</li></ul>
--	--	--

		<p>Nomor 1002);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003);</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316)</li><li>- Surat Edaran Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik xvi. Keputusan PPID Utama Badan POM Nomor HK. 02.02.22.221.09.22.50 Tahun 2022 Tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Badan POM.</li></ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalam landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp 0811555633 Website : palangkaraya.pom.go.id Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>;</p>
--	--	--

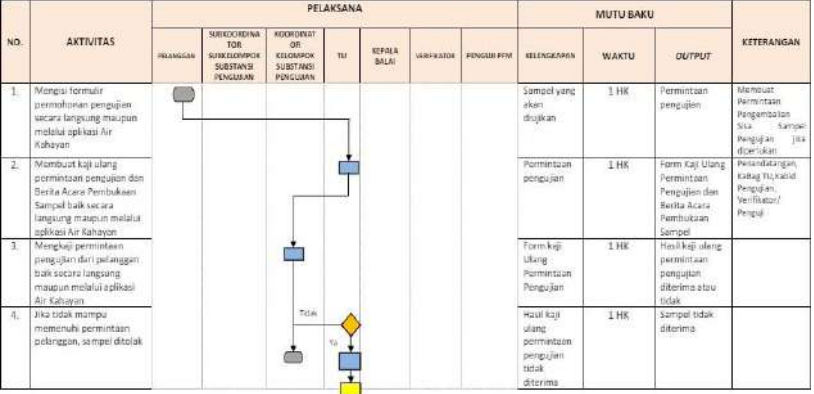
		Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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-</li></ol></li></ul>

		<p>undangan</p> <ol style="list-style-type: none"><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 kewenanganyang 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 Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.</li><li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang pengawasan Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi</li></ol>

		<p>Konsumen yang terdiri dari petugas yang menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai SOP dan IK serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk. Jumlah minimal 2 (dua) orang untuk melaksanakan layanan informasi dan pengaduan melalui berbagai media dan mekanisme, namun dapat disesuaikan dengan ABK (analisis Beban Kerja) dan perubahan lingkungan strategis pengawasan obat dan makanan di BBPOM di Palangka Raya.</p> <p>b. Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang/kelompok substansi lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan system kerja yang tertib, menganalisa semua pengaduan dan permintaan informasi konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap Unit Kerja/Bidang/kelompok substansi lain yang terkait.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonana Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat</p> <p>Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</p>

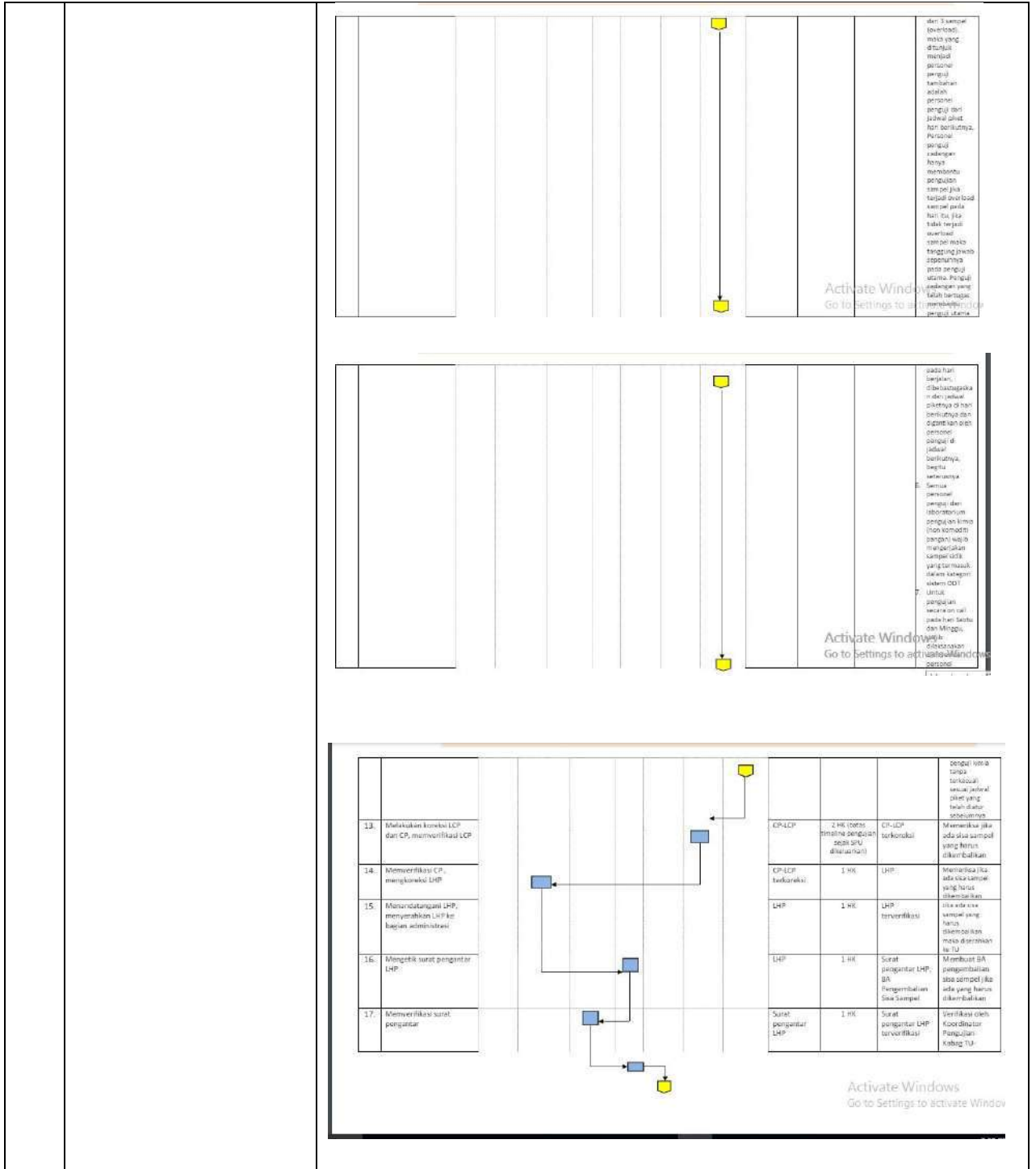
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 2 : PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																										
PENYAMPAIAN LAYANAN																																																																												
1	Persyaratan	<p>a. Pemohon merupakan stakeholder yang membutuhkan jasa layanan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan.</p> <p>b. Pemohon mengirimkan surat permohonan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan kepada Kepala Balai Besar POM di Palangka Raya lengkap dengan Identitas Pengirim sampel dan tujuan pengujian</p> <p>c. Pemohon membawa Sampel lengkap dengan identitasnya serta membawa slip pembayaran</p>																																																																										
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pelayanan Pengujian Pelanggan Eksternal (non Sidik)</p>  <table border="1" data-bbox="635 1310 1452 1702"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO.</th> <th rowspan="2">AKTIVITAS</th> <th colspan="6">PELAKSANA</th> <th colspan="3">MUTU BAKU</th> <th rowspan="2">KETERANGAN</th> </tr> <tr> <th>PRANGKAS</th> <th>SARUKODINA TOR SURKELWOPOR SUBSTANSI PENGUJIAN</th> <th>KOORDINATOR KELOMPOK SUBSTANSI PENGUMAM</th> <th>TU</th> <th>KEPALA BALAI</th> <th>VERIFIKATOR</th> <th>PENGUJI PFM</th> <th>DESKRIPSI</th> <th>WAKTU</th> <th>DU/PULP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Mengisi formulir permohonan pengujian secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Sampel yang akan diuji</td> <td>1 HK</td> <td>Permintaan pengujian</td> <td>Membuat Permintaan Pengambilan Sisa Sampel Pengujian jika diperlukan</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Membuat kaji ulang permintaan pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Permintaan pengujian</td> <td>1 HK</td> <td>Form Kaji Ulang Permintaan Pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel</td> <td>Penyusunan, Kabag TU, Kaidi Pengujian, Verifikator/ Penguji</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Mengaju permintan pengujian dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Form kaji ulang Permintaan Pengujian</td> <td>1 HK</td> <td>Hasil kaji ulang permintaan pengujian diterima atau tidak</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Jika tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan, sampel dikembalikan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Hasil kaji ulang permintaan pengujian tidak diterima</td> <td>1 HK</td> <td>Sampel tidak diterima</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	PRANGKAS	SARUKODINA TOR SURKELWOPOR SUBSTANSI PENGUJIAN	KOORDINATOR KELOMPOK SUBSTANSI PENGUMAM	TU	KEPALA BALAI	VERIFIKATOR	PENGUJI PFM	DESKRIPSI	WAKTU	DU/PULP	1.	Mengisi formulir permohonan pengujian secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Sampel yang akan diuji	1 HK	Permintaan pengujian	Membuat Permintaan Pengambilan Sisa Sampel Pengujian jika diperlukan	2.	Membuat kaji ulang permintaan pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Permintaan pengujian	1 HK	Form Kaji Ulang Permintaan Pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel	Penyusunan, Kabag TU, Kaidi Pengujian, Verifikator/ Penguji	3.	Mengaju permintan pengujian dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Form kaji ulang Permintaan Pengujian	1 HK	Hasil kaji ulang permintaan pengujian diterima atau tidak		4.	Jika tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan, sampel dikembalikan								Hasil kaji ulang permintaan pengujian tidak diterima	1 HK	Sampel tidak diterima	
NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN																																																																	
		PRANGKAS	SARUKODINA TOR SURKELWOPOR SUBSTANSI PENGUJIAN	KOORDINATOR KELOMPOK SUBSTANSI PENGUMAM	TU	KEPALA BALAI	VERIFIKATOR	PENGUJI PFM	DESKRIPSI	WAKTU		DU/PULP																																																																
1.	Mengisi formulir permohonan pengujian secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Sampel yang akan diuji	1 HK	Permintaan pengujian	Membuat Permintaan Pengambilan Sisa Sampel Pengujian jika diperlukan																																																																
2.	Membuat kaji ulang permintaan pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Permintaan pengujian	1 HK	Form Kaji Ulang Permintaan Pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel	Penyusunan, Kabag TU, Kaidi Pengujian, Verifikator/ Penguji																																																																
3.	Mengaju permintan pengujian dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan								Form kaji ulang Permintaan Pengujian	1 HK	Hasil kaji ulang permintaan pengujian diterima atau tidak																																																																	
4.	Jika tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan, sampel dikembalikan								Hasil kaji ulang permintaan pengujian tidak diterima	1 HK	Sampel tidak diterima																																																																	



			<table border="1"> <tr> <td>Membuat LPS dan SPU</td> <td>1 HK</td> <td>Sampel diterima</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Membuat LPS dan SPU</td> <td>1 HK</td> <td>Sampel + LPS + SPU</td> <td>Mencantumkan pengambilan sampel di LPS (khusus yang ditunjukkan)</td> </tr> <tr> <td>Menerima LPS, SPU</td> <td>1 HK</td> <td>Sampel + SPU terverifikasi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Membuat LPS terverifikasi</td> <td>1 HK</td> <td>Sampel + LPS diterima laboratorium</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Membuat LPS terverifikasi</td> <td>1 HK</td> <td>LPS terverifikasi + Sampel diterima</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Membuat LPS Revalidasi</td> <td>1 HK</td> <td>LPS Revalidasi + Sampel diterima</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Membuat SPP</td> <td>1 HK (dalam bentuk pengisian laporan SPU)</td> <td>CP-LCP</td> <td>Shallu sampel SPU. Menerima hasil uji dan diinput ke HCUOT di CAT</td> </tr> </table>	Membuat LPS dan SPU	1 HK	Sampel diterima		Membuat LPS dan SPU	1 HK	Sampel + LPS + SPU	Mencantumkan pengambilan sampel di LPS (khusus yang ditunjukkan)	Menerima LPS, SPU	1 HK	Sampel + SPU terverifikasi		Membuat LPS terverifikasi	1 HK	Sampel + LPS diterima laboratorium		Membuat LPS terverifikasi	1 HK	LPS terverifikasi + Sampel diterima		Membuat LPS Revalidasi	1 HK	LPS Revalidasi + Sampel diterima		Membuat SPP	1 HK (dalam bentuk pengisian laporan SPU)	CP-LCP	Shallu sampel SPU. Menerima hasil uji dan diinput ke HCUOT di CAT	
Membuat LPS dan SPU	1 HK	Sampel diterima																														
Membuat LPS dan SPU	1 HK	Sampel + LPS + SPU	Mencantumkan pengambilan sampel di LPS (khusus yang ditunjukkan)																													
Menerima LPS, SPU	1 HK	Sampel + SPU terverifikasi																														
Membuat LPS terverifikasi	1 HK	Sampel + LPS diterima laboratorium																														
Membuat LPS terverifikasi	1 HK	LPS terverifikasi + Sampel diterima																														
Membuat LPS Revalidasi	1 HK	LPS Revalidasi + Sampel diterima																														
Membuat SPP	1 HK (dalam bentuk pengisian laporan SPU)	CP-LCP	Shallu sampel SPU. Menerima hasil uji dan diinput ke HCUOT di CAT																													
				<p>Syarat dan ketentuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem OOT (One Day Test) adalah prosedur pengisian formulir PKP-SiC yang tidak menggunakan makroset satu hari (24 jam), dimulai dari penerimaan sampel di laboratorium hingga penyetoran Laporan Hasil Pengujian.</li> <li>Sampel yang dapat menggunakan sistem OOT adalah sampel yang tidak dengan parameter uji identifikasi Menerima Hasil, no atau identifikasi tidak.</li> </ol>																												
				<p>dan Minggu dengan penerimaan sampel di laboratorium maksimal hingga pukul 12.00 WIB, jika ada sampel yang masuk di luar pukul 12.00 maka tambahkan sebagai sampel untuk pengujian on call di hari Minggu yang telah ditunjuk sebelumnya pada jadwal piket pengujian on call.</p> <p>Jumlah sampel on call di hari Sabtu dan Minggu dibatasi maksimal 3 sampel per periode. Jika pada hari on call terdapat sampel diterima lebih</p>																												



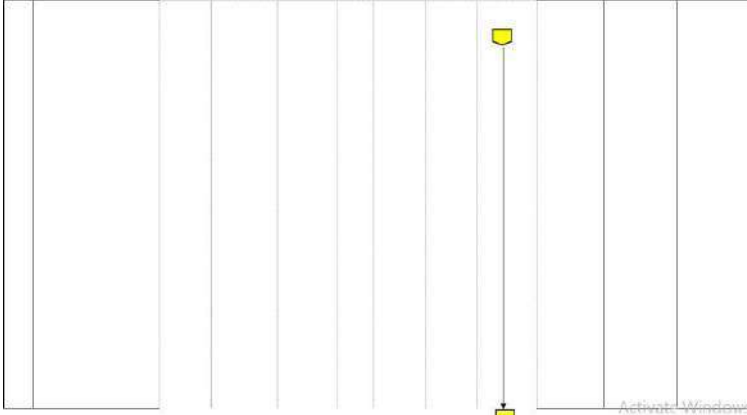
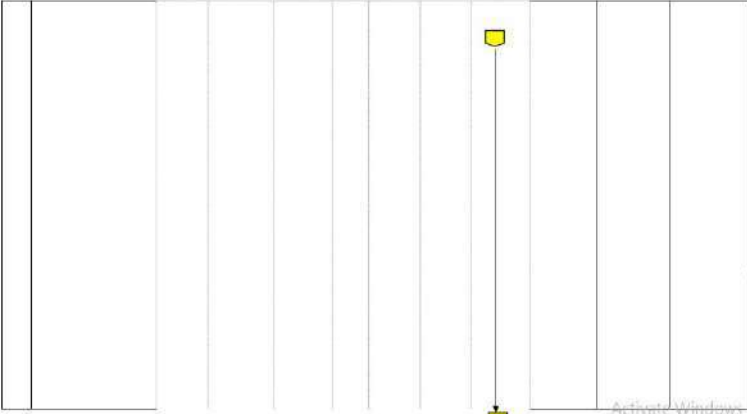
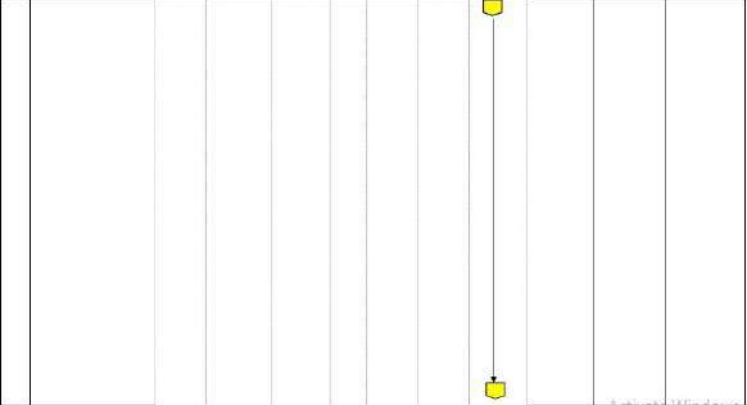
18.	Menyerahkan surat pengantar ditanggapi dengan LHP kepada Ka. Balai untuk disahkan						Surat pengantar LHP diserahkan	1 HK	LHP + Surat pengantar LHP	Subkoordinator Serifikasi
19.	Mengonfirmasi dan memandatangan surat pengantar						LHP + Surat pengantar LHP	1 HK	LHP + Surat pengantar LHP ditandatangani	
20.	Menyerahkan surat pengantar dan LHP kepada pelanggan						LHP + Surat pengantar LHP ditandatangani	1 HK	LHP + Surat pengantar LHP diserahkan	Tambahan LHP, Subkoordinator Serifikasi dan mengembalikan foto sampel jika diminta oleh pelanggan
21.	Menerima surat pengantar dan LHP						LHP + Surat pengantar LHP diserahkan	1 HK	LHP + Surat pengantar LHP diterima	Menerima foto sampel jika ada yang harus dikembalikan

### B. Pelayanan Pengujian Pelanggan Eksternal (Sidik)

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN		
		PELAYAN	SUBKOORDINATOR SUBSISTEM PENGUJIAN	KOORDINATOR KELOMPOK SUBSISTEM PENGUJIAN	TU	KEPALA BALAI	VERIFIKATOR	PENGULI PPM	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
1.	Mengisi formulir permohonan pengujian secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan									Sampel yang akan diujikan	1 HK	Permintaan pengujian	Membuat Permintaan Pengambilan Sisa Sampel Pengujian jika diperlukan
2.	Membuat kaji ulang permintaan pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan									Permintaan pengujian	1 HK	Form Kaji Ulang Permintaan Pengujian dan Berita Acara Pembukaan Sampel	Perandatangani, Kabag TU, Kabid Pengujian, Verifikator/Perakit
3.	Mengaji permintaan pengujian dari pelanggan baik secara langsung maupun melalui aplikasi Air Kahayan									Form kaji ulang Permintaan Pengujian	1 HK	Hasil kaji ulang permintaan pengujian diterima atau tidak	
4.	Jika tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan, sampel ditolak									Hasil kaji ulang permintaan pengujian tidak	1 HK	Sampel tidak diterima	

5.	Jika mampu, maka permintaan pengujian dilanjutkan, membuat administrasi pembayaran									Hasil kaji ulang permintaan pengujian diterima	1 HK	Sampel diterima	
6.	Melakukan pembayaran, mengimbas sampel dan memulainya administrasi												
7.	Membuat LPS dan SPU									Sampel diterima	1 HK	Sampel + LPS + SPU	Mencantumkan pengembalian sampel di LPS jika ada yang dikembalikan
8.	Memverifikasi SPU									Sampel + LPS + SPU	1 HK	Sampel + SPU server filip	
9.	Menerima sampel, LPS, SPU yang sdh diverifikasi kemudian menyerahkan ke subkoordinator									Sampel + LPS diterima laboratorium	1 HK	LPS dan SPU server ikawi + Sampel diterima	
10.	Memeriksa SPK untuk Verifikator									LPS terverifikasi + Sampel diterima	1 HK	LPS terverifikasi + Sampel diterima	
11.	Menerima SPP dan menyerahkan sampel kepada penguj									LPS terverifikasi + Sampel diterima	1 HK	SPU + Sampel diterima	
12.	Melaksanakan pengujian berdasarkan SPP dari Verifikator /Subkoordinator dan membuat LCP dan CP									SPP	7 HK (bukan regu SPU abstrak)	CP, LCP	Ruang sampel sidik Metamphetamine dan MDMA, 1 HK (DOT-On Call)

													Surat dan batuan: 1. Sistem ODT (One Day Test) adalah prosedur pengujian sampel PNPB. Sisa yang tidak pengujian pengujian maksimal satu hari (2x24 jam), dimulai dari penerimaan sampel di laboratorium hingga penulisan Laporan Hasil Pengujian 2. Sampel yang dapat menggunakan sistem ODT adalah sampel PNPB sidik dengan parameter uji identifikasi Metamphetamine atau identifikasi MDMA.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		 <p>3. Sempai paling lambat diberikan di laboratorium 30 menit sebelum jam operasional kantor berakhir pada hari kerja tersebut dalam minggu bergelut. Jika ada smpai yang masuk di atas jam 15.00 pada hari tersebut maka termasuk sebagai smpai untuk panggilan on call di hari Sabtu yang telah ditunjuk sebelumnya pada jadwal pilot pengujian on call</p> <p>4. Laboratorium melakukan pengujian seperti pada poin 1 dan 2 secara on call pada hari Sabtu</p> <p>Activate Windows Go to Settings to activate Windows.</p>
		 <p>dan Minggu dengan penentuan smpai di laboratorium maksimal hingga pukul 22.00 WIB, jika ada smpai yang masuk di atas pukul 22.00 maka termasuk sebagai smpai untuk panggilan on call di hari Minggu yang telah ditunjuk sebelumnya pada jadwal pilot pengujian on call</p> <p>5. Jumlah smpai on call di hari Sabtu dan Minggu dibatasi maksimal 3 smpai per personel penguji. Jika pada hari on call tersebut diterima lebih</p> <p>Activate Windows Go to Settings to activate Windows.</p>
		 <p>dan 3 smpai (overload), maka yang ditunjuk menjadi personel penguji ditambah setelah personel penguji dari jadwal pilot hari berikutnya. Personel penguji cadangan hanya membantu pengujian smpai jika terjadi overload smpai pada hari itu, jika tidak terjadi overload smpai maka tanggung jawab sepenuhnya pada pengji utama. Pengji cadangan yang telah bertugas membantu pengji utama</p> <p>Activate Windows Go to Settings to activate Windows.</p>

		<p>6. Semua personel penguji dari laboratorium pengujian kimia (non komersial sampel) wajib mengerjakan sampel sidik yang termasuk dalam kategori sistem COT.</p> <p>7. Untuk pengujian secara on call pada hari Sabtu dan Minggu, wajib dilaksanakan oleh semua personel.</p>
<p>3</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan Sampel SIDIK dari Kepolisian: 1x 24 jam</li> <li>- Layanan Sampel layanan pengujian biasa (Non SIDIK): 1 s/d 20 Hari Kerja sejak dilakukan pembayaran PNBP</li> </ul>
<p>4</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah No. 32/2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang</p>

		Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Hasil Uji
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terkadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li> <li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li> <li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li> <li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>- Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi unutm tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10);</li> <li>- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI</li> </ul>

		<p>Tahun 1999 Nomor 42);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika dan Psikotropika (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 143) ;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 198);</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 249);</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Bahan Pengawasan Obat dan Makanan (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 180);</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Teknis Jabatan Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan Tingkat Keterampilan;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 18 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Teknis Jabatan Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan Tingkat Keahlian;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 57 Tahun 2017 tentang Perubahan Penggolongan Psikotropika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 53);</li><li>- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.71.02.14.0931 Tahun 2014 tentang Penunjukan Laboratorium Rujukan dan Unggulan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1852 Tahun 2016 tentang Pedoman Cara Berlaboratorium yang Baik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</li><li>- SNI ISO/IEC 17025:2017</li><li>- Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.</li></ul>
--	--	---

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalam landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol>
---	--	--



		<p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Informasi dan Komunikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:</li></ul>

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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 Pengujian sampel Pihak ketiga, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Pengujian sampel Pihak ketiga.</li><li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li></ol>

5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan Pengujian Sampel Obat dan Makanan dari pihak Ketiga adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan pelayanan Pengujian Sampel Obat dan Makanan pihak Ketiga.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengujian Sampel Obat dan Makanan dari pihak Ketiga</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 3 : PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>A. Dokumen Administratif</p> <p>1) NIB dengan KBLI sebagai berikut:</p> <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 ytdl.</li></ul> <p>2) KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>3) NPWP</li><li>4) Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik</li><li>5) Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan)</li><li>6) 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>1) Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur</li><li>2) KTP Penanggung Jawab Teknis</li><li>3) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian)</li><li>4) Terkait pengemasan sekunder/ pelabelan:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Tertulis Pelabelan</li><li>b. Form Catatan Pelabelan</li><li>c. Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder</li><li>d. Form Catatan Pengemasan Sekunder</li></ul></li><li>5) Terkait Penanganan Sampel Peninggal:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Peninggal</li><li>b. Form Catatan Penanganan Sampel Peninggal</li></ul></li><li>6) Terkait Penanganan Produk Kembalian:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Penanganan Produk Kembalian</li><li>b. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian</li></ul></li><li>7) Terkait penyimpanan:</li></ul>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"><li>8) Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika;</li><li>9) Form Catatan Pengadaan Kosmetika;</li><li>10) 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>11) Terkait Penanganan Keluhan<ol style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan;</li><li>b. Form Catatan Penanganan Keluhan</li></ol></li><li>12) Terkait Penarikan Produk<ol style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Tertulis Penarikan Produk;</li><li>b. Form Catatan Penarikan Produk;</li></ol></li><li>13) Terkait Pemusnahan Produk<ol style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk;</li><li>b. Form Catatan Pemusnahan Produk</li></ol></li><li>14) Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan</li><li>15) Terkait penyimpanan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai;</li><li>b. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan;</li><li>c. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung</li></ol></li><li>16) Terkait sanitasi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur tertulis pembersihan sarana;</li><li>b. Form catatan pembersihan sarana;</li><li>c. Prosedur pengendalian hama;</li><li>d. Form catatan pengendalian hama.</li></ol></li></ol>
--	--	--

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     subgraph Pemohon         A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id])     end     subgraph Balai_Besar_POM_di_Palangka_Raya         B[Penerimaan permohonan]         C{Evaluasi}         D[Pemeriksaan sarana distribusi]         E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]         F{Evaluasi}         G([Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik di oss.go.id])     end     A --&gt; B     B --&gt; C     C -- Tidak Lengkap --&gt; A     C -- Lengkap --&gt; D     D --&gt; E     E -- Tidak Memenuhi ketentuan --&gt; A     E -- Memenuhi ketentuan --&gt; G     E --&gt; F     F -- Tidak Lengkap --&gt; H[Tindakan Pencabutan dan Tindakan Perbaikan (TPP)]     F -- Lengkap --&gt; G     H --&gt; A     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka

	Masukan/Apresiasi	<p>Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terkadai penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanas ehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li><li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li><li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li><li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li></ul></li></ol> <p>- Saran dan Masukan/apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li><li>- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li><li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017</li></ul>



		<p>tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li><li>- 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>- Peraturan Badan POM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Keputusan Kepala Badan POM Nomor</li></ul>
--	--	---

		HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i> fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB</p>

		<p>Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminatif</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li></ol></li></ul>

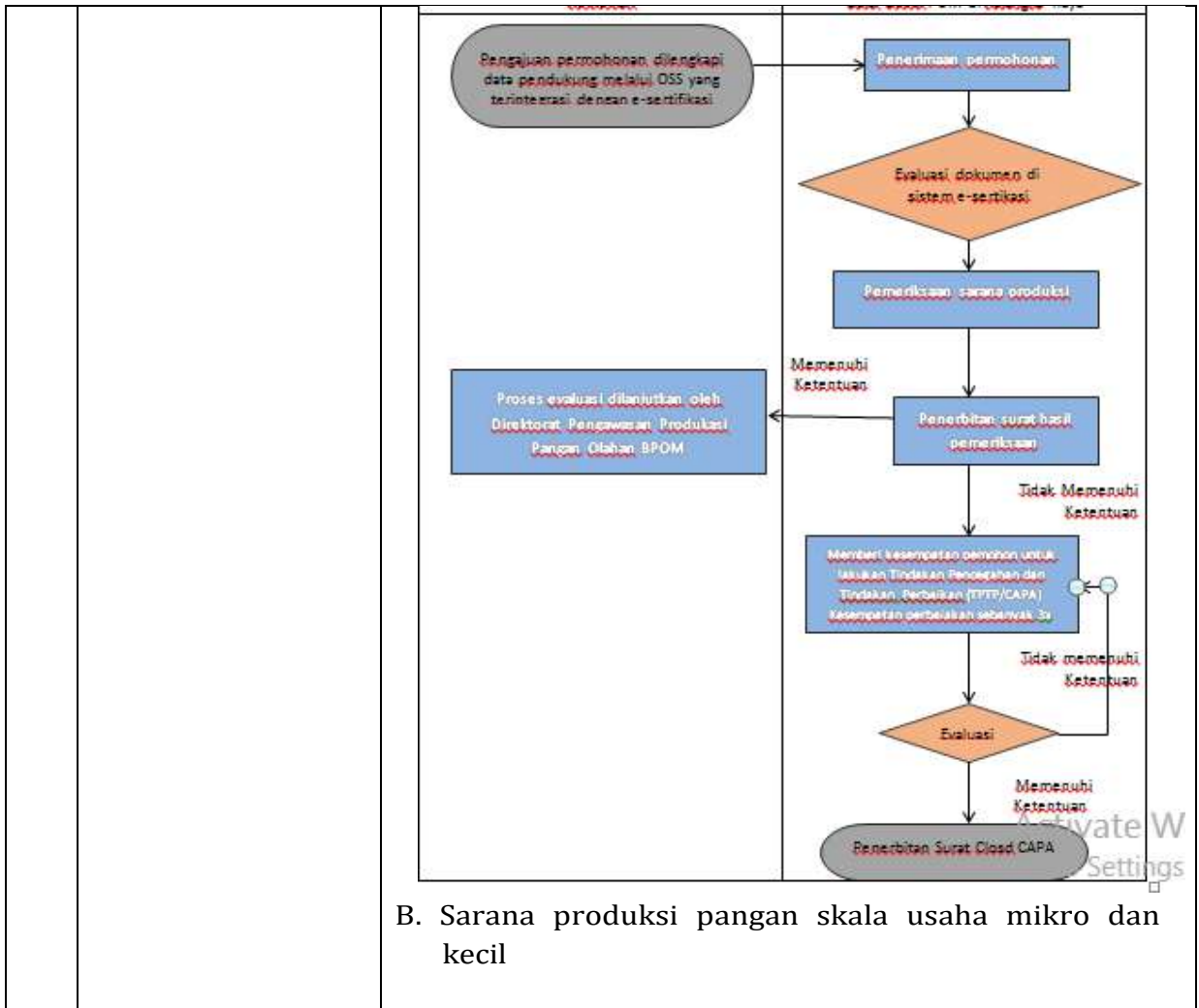
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Cermat</li><li>4. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut</li><li>5. Profesional</li><li>6. Tidak mempersulit</li><li>7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar</li><li>8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi 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 kewenangannya 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 pemberian Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan pemberian Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetik.</li><li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan</li></ol>

		sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan Permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 4 : PENERBITAN IZIN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang terintegrasi dengan <a href="http://esertifikasi.pom.go.id">esertifikasi.pom.go.id</a></p> <p>b. Dokumen Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB beserta lampirannya</li><li>2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi</li><li>3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang)</li><li>4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan</li><li>5. Peta lokasi sarana</li><li>6. Tata letak (lay out) sarana</li><li>7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing)</li><li>8. Skema dan penjelasan proses produksi.</li><li>9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.</li><li>10. Panduan mutu, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak</li></ol></li></ol>

		<p>dengan produk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan</li><li>c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai</li><li>d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi</li><li>e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan</li><li>f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi</li><li>g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan</li><li>h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out)</li><li>i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran</li><li>j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:</li><li>k. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan</li><li>l. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi</li><li>m. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar





3	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>A. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.</p> <p>B. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.</p>
4	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Tidak dikenakan biaya/gratis</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi /</p>

		<p>Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id</p> <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	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 3. Pemberian informasi adanya indikasi terkadai penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanas ehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara 4. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li><li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li><li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li></ul></li><li>- Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</li></ul>

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;</li><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li><li>- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li><li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li><li>- Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</li><li>- Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan</li></ul>

		<p>Industri Rumah Tangga;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</li><li>- Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha</li></ul>
--	--	--

		<p>Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</li><li>- Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</li><li>- 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>;</p>
--	--	---

		<p><a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>;</p> <p>Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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</li></ol></li></ul>

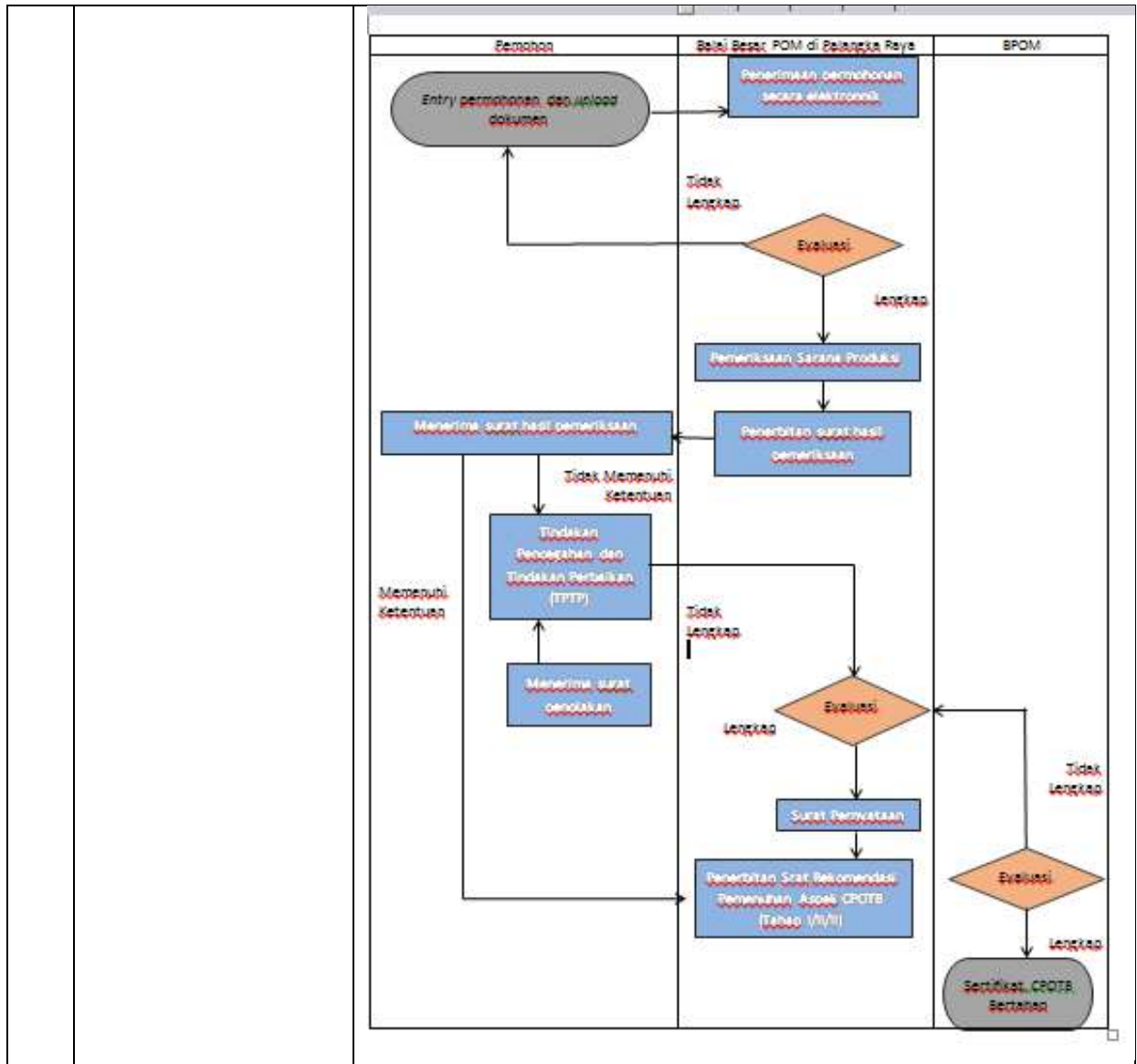
		<p>ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan</li><li>11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik</li><li>12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat</li><li>13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangannya 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 penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.</li><li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Penilaian Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan</p>



		<p>Olahan Yang Baik</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 5 : SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK YANG BAIK (CPOTB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Dokumen Administratif - NIB, NPWP - Surat permohonan - Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id Dokumen Teknis - Denah/layout sesuai Prinsip CPOTB - Dokumen terkait CPOTB - Surat pernyataan komitmen untuk memenuhi Persyaratan CPOTB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Mengajukan permohonan Sertifikat CPOTB Tahap 1/2/3 melalui e-sertifikasi - Evaluasi Dokumen - Pemeriksaan Sarana - Pemenuhan Tindakan Perbaikan Temuan audit/CAPA - Rekomendasi Sertifikat CPTOB Tahap 1/2/3



3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap</li> <li>- Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap</li> </ul>
6	Penanganan	- Pengelolaan Pengaduan

	<p>Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terkadai penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li> <li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li> <li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li> <li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li> </ul> </li> </ol> <p>- Saran dan Masukan/apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi unutm tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p>
<p><b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b></p>		
<p>1</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang</li> </ul>

		<p>Perlindungan Konsumen;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</li><li>- 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>- Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.</li></ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li></ol>

		<p>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk 15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, <i>guiding block</i> 16. Kantin kejujuran 17. <i>Charging box</i> 18. Mushola 19. Kotak saran 20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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 kewenanganyang dimiliki</li></ol></li></ul>
--	--	--



		14.Sesuai dengan kepatantasan dan 15.Tidak menyimpang dari prosedur
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Layanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara Bertahap, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara Bertahap. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Pelayanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara Bertahap adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara Bertahap
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik secara Bertahap</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan

	Pelayanan	rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 6 : SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ijin Usaha</li> <li>- Sistem Jaminan Mutu (SOP Aspek-aspek CDOB)</li> <li>- Alur proses distribusi</li> <li>- Penanggungjawab Teknis</li> <li>- Tata letak / <i>lay out</i> bangunan</li> <li>- Denah lokasi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengajukan permohonan</li> <li>- Audit Sarana</li> <li>- Pemenuhan Tindakan perbaikan temuan audit/CAPA</li> <li>- Rekomendasi Pemenuhan CDOB</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	12 Hari Kerja setelah surat permohonan dari pelaku usaha diterima oleh BBPOM di Palangka Raya
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pemenuhan CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan Pengaduan</li> </ul> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li> <li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun</li> </ol>

		<p>langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li> <li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li> <li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li> </ul> <p>- Saran dan Masukan/apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UU No 36/2009 tentang Kesehatan</li> <li>- Peraturan Kepala Badan POM No 26/2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan</li> <li>- Peraturan Kepala Badan POM no HK.03.1.34.11.12.7542 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li> <li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li> <li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li> <li>3. Fasilitas <i>front office</i></li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770</p>
--	--	---

		Whatsapp 0811555633 Website : palangkaraya.pom.go.id Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a> ; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a> ; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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</li></ol></li></ul>

		<p>dan integritas institusi penyelenggara</p> <ol style="list-style-type: none"><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 kewenanganyang dimiliki</li><li>14. Sesuai dengan kepatantasan dan</li><li>15. Tidak menyimpang dari prosedur</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Layanan Permohonan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Permohonan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.</li><li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Permohonan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik adalah pejabat, pegawai,</p>

		petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Permohonan Rekomendasi Pemeriksaan Sarana dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan



**Layanan 7\_a : SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI  
KOSMETIK YANG BAIK (CPKB) GOLONGAN A**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A Baru</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan;</li><li>b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A Pembaharuan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li><li>b. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li></ul> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ul> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</li></ul> <p>C. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A Perubahan Teknis. Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A, terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</li><li>b. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>c. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>d. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ul> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. persetujuan denah bangunan industri kosmetika;</li><li>b. dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</li></ul>
--	--	--

		<p>c. 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.</p> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</li></ul> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan A karena:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>- Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana</li><li>- Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</li><li>- Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</li><li>- Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</li></ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</li><li>- Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan;</li><li>- Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</li></ul>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan A.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li><li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li><li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li><li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li></ul></li></ol></li><li>- Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi unutm tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam</li></ul>

		penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li><li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li><li>- 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></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</li><li>- 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;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</li></ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li></ol>



		<p>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalam landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></p> <p>16. Kantin kejujuran</p> <p>17. <i>Charging box</i></p> <p>18. Mushola</p> <p>19. Kotak saran</p> <p>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : palangkaraya.pom.go.id Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan</li></ul>

		<p>dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminatif</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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</li></ol></li></ul>
--	--	---

		<p>dan/atau kewenanganyang dimiliki</p> <p>14.Sesuai dengan kepatantasan dan</p> <p>15.Tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A,</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan A adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan dalam kegiatan pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek cara Pembuatan Kosmetika yang baik golongan A.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan A</li> <li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-</p>

		raguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

**Layanan 7\_b : SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK (CPKB) GOLONGAN B**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Baru</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan;</li><li>b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li><li>d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B Pembaharuan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat permohonan;</li><li>b. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika</li><li>c. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek aspek sanitasi dan higiene</li></ul>

		<p>serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>d. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan</li><li>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li><li>b. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li></ul> <p>Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>b. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>c. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ul> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan</p>
--	--	---

		<p>Aspek CPKB Golongan B dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>b. riwayat Kosmetika yang diedarkan.</li></ul> <p>C. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Perubahan Teknis. Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B, terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</li><li>b. penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>c. penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>d. penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li></ul> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. persetujuan denah bangunan industri kosmetika;</li><li>b. dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</li><li>c. 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.</li></ul> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B karena</p>
--	--	---

		<p>penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li><li>riwayat Kosmetika yang diedarkan.</li></ol> <p>Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Aspek CPKB Golongan B karena:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li><li>penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li><li>penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a></li><li>- Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana</li><li>- Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</li><li>- Pemohon menyampaikan tambahan data</li></ul>



		<p>dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</li> <li>- Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan;</li> <li>- Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;</li> <li>- Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B.
6	Penanganan Pengaduan, Saran,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas</li> </ul>

	<p>dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li> <li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li> <li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li> <li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li> </ul> </li> </ol> <p>- Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p>
<p><b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b></p>		
<p>1</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li><li>- 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>- Peraturan Badan POM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li></ul>
--	--	--

		<p>Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.</li></ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalam landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li></ol>

		<p>18. Mushola 19. Kotak saran 20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></p> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,</li></ul>

		<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 diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</li><li>4. Tegak, 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 kewenanganyang dimiliki</li><li>14. Sesuai dengan kepatantasan dan</li><li>15. Tidak menyimpang dari prosedur</li></ol>
4	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu

	Internal	<p>pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B,</li> <li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan B adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan dalam kegiatan pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek cara Pembuatan Kosmetika yang baik golongan B.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik golongan B</li> <li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</p>

**Layanan 8 : PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada lam resmi pelayanan SKI BPOM atau laman resmi lembaga <i>national single window</i></li> <li>- Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup</li> <li>- Dokumen h; asil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup</li> <li>- Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukkan yang dibuat dalam akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li> <li>- Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor</li> <li>- Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas dan</li> <li>- Selain persyaratan sebagaimana butir diatas khusus SKI bahan obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. izin industry farmasi atau izin pedagang besar farmasi sesuai peraturan perundang-undangan; dan</li> <li>b. sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi</li> </ul> </li> </ul>
	Persyaratan Khusus SKI Obat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemasukan obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundan-undangan</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persetujuan Izin Edar atau Persetujuan Penggunaan Darurat (Emergency Use Authorization)</li><li>2. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metoda analisa; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kadaluarsa</li><li>b. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</li></ol></li><li>3. Faktur (invoice)</li><li>4. Khusus untuk obat berupa Vaksin juga harus melampirkan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikat pelulusan batch/lot (<i>batch/lot release certificate</i>) dari badan otoritas di negara temoat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan</li><li>b. Protokol ringkasan batch/lot (summary batch/lot protocol)</li></ol></li><li>5. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif<ol style="list-style-type: none"><li>a. Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan</li><li>b. Produk biologi wajib memiliki sisa masa</li></ol></li></ol></li></ul>
--	--	---

		<p>simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa</p> <p>c. Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia</p>
	<p>Persyaratan Khusus SKI Bahan Obat</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan</li><li>- Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metoda analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kadaluwarsa</li><li>b. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</li></ol></li><li>2. Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan</li><li>3. Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/ Tujuan Pendistribusian</li><li>4. Faktur (invoice)</li><li>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</li></ol></li></ul>

		<p>setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain;</p> <p>6. Bahan Obat yang berasal dari produk biologidan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan</p> <p>7. Bahan obat yang berasal daro 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>- Persyaratan mengacu pada Peratiran Badan POM yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia</p>
	<p>Persyaratan Umum SKI Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, serta Bahan Obat, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia. Pemberi kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama</li> <li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single on</i> pada laman resmi pelayanan SKI BPOM atau laman resmi lembaga <i>national single window</i></li> </ul>
	<p>Persyaratan Khusus SKI Obat Tradisional, Obat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen elektronik berupa             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan izin edar</li> <li>2. Sertifikat analisis</li> </ol> </li> </ul>

	Kuasi dan Suplemen Kesehatan	<p>3. Faktur</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam hal masa berlaku izin edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI Border atau SKI Post Border juga harus dilengkapi dengan bukti penerima pendaftaran ulang</li><li>- Pemasukan obat, obat tradisional dan suplemen kesehatan berupa produk ruahan, harus melampirkan persetujuan izin edar</li><li>- Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama produk</li><li>2. Parameter uji sesuai ketentuan</li><li>3. Hasil uji</li><li>4. Metoda analisis</li><li>5. Nomor batch/nomor lot/kode produksi</li><li>6. Tanggal produksi; dan</li><li>7. Tanggal kadaluwarsa</li></ol></li><li>- Dalam penerbitan sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a)</li><li>- Jika diperlukan, BPOM dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi</li><li>- Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada poin (f) dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border</li><li>- Nama produk, kemasan dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai</li></ul>
--	------------------------------	---

		<p>dengan nama produk, kemasan dan ukuran kemasan yang tercantum pada izin edar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li></ul>
	<p>Persyaratan khusus SKI Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dokumen elektronik sebagai berikut:<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></li><li>- Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a) angka (1) paling sedikit harus memuat:<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. Metoda analisis</li><li>5. nomor batch/nomor lot/kode produksi</li><li>6. Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa</li></ol></li><li>- Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</li><li>- Jika diperlukan, BPOM dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf (d) dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border</li><li>- Jika diperlukan terkait keamanan dan mutu, BPOM dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
	Persyaratan UMUM SKI Kosmetik dan Bahan Kosmetik	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi lembaga <i>national single window</i></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 merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li><li>- Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor</li><li>- Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas</li></ul>
	Persyaratan khusus SKI Kosmetik dan/atau Kosmetik berupa Produk Ruahan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Persetujuan Izin Edar</li><li>- Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:<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. Metoda analisis</li><li>5. Nomor batch/nomor lot/kode produksi</li><li>6. Tanggal produksi</li></ol></li></ul>

		<p>7. Tanggal kadaluwarsa</p> <p>Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Faktur; dan</li><li>- Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian</li><li>- Jika diperlukan terkait dengan keamanan mutu, BPOM dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li><li>- Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh pemegang izin edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan,</li><li>- Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan</li><li>- Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris</li><li>- Kosmetik wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan</li><li>- Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang pengawasan pemasukan obat dan makanan ke dalam Wilayah Indonesia</li></ul>
	Persyaratan khusus SKI Bahan Kosmetik	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a) angka (1) paling sedikit harus memuat:<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. Metoda analisis</li></ol></li></ul>

		<p>5. nomor batch/nomor lot/kode produksi 6. Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa</p> <p>Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Faktur</li><li>- Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</li><li>- Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian</li><li>- Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfume bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetik berupa bahan parfum</li><li>- Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya</li><li>- Jika diperlukan terkait keamanan dan mutu, BPOM dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li><li>- Persyaratan mengacu pada Peraturan BPOM yang mengatur tentang pengawasan pemasukan obat dan makanan ke dalam Wilayah Indonesia</li></ul>
	Persyaratan umum SKI Pangan Olahan dan Bahan Pangan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi lembaga <i>national single window</i></li><li>- Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup;</li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"><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 merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li><li>- Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor</li><li>- Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas</li></ul>
	Persyaratan khusus SKI Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat pernyataan di atas materai (Rp 10.000,-) yang menyatakan:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna</li><li>2. Bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri</li></ol></li><li>- 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 da tanggal invoice, masa kadaluwarsa, produk (exp.date), nomor lot/batch/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar</li><li>- Sertifikat kesehatan (<i>health certiccate</i>) dan/atau <i>certicate of freesale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku</li><li>- Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk</li></ul>

		<p>Penggunaan Tanda Standarr Nasional Indonesia (SNI) untuk bahan pangan SNI wajib</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</li><li>- Surat keterangan dari produsen negata asal, apabila eksportir berbeda dari produsen</li><li>- Sertifikat bebas radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan)</li><li>- Sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit)</li><li>- Sertifikat halal bila mencantumkan halal pada label</li><li>- Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olaha kedelai, jagung, tomat dan kentang</li><li>- Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin</li><li>- Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy, Protein, Soy Protein</i>)</li><li>- Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum)</li><li>- Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu)</li><li>- Sertifikat analisa alfatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</li><li>- Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/batch</li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Foto kemasan dan bukti permintaan barang (<i>purchase order</i>) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe atau gerai</li><li>- Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya</li><li>- Faktur (invoice)</li><li>- Packing list; dan</li><li>- Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan</li></ul>
	Persyaratan khusus SKI produk pangan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Izin edar pangan/dokumen registrasi produk</li><li>- Sertifikat analisa produk atau sertifikat produk penggunaan tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk pangan SNI wajib</li><li>- Bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang dari 3 (tiga) bulan)</li><li>- Label yang disetujui pada saat registrasi</li><li>- Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen</li><li>- Surat keterangan dari produsen untuk nama pangan olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk</li><li>- Sertifikat bebas radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan)</li><li>- Sertifikat halal bila mencantumkan halal pada label</li><li>- Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olahan kedelai, jagung, tomat dan kentang</li><li>- Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy, Protein, Soy Protein</i>)</li> <li>- Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk oleoresin papricum, oleoresin capsicum)</li> <li>- Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu)</li> <li>- Sertifikat analisa alfatoksin (untuk produk kacang-kacangan);</li> <li>- Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan nomor lot/batch</li> <li>- Faktur (invoice)</li> <li>- Packing list; dan</li> <li>- Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan</li> </ul>								
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pendaftaran pemohon dengan mekanisme <i>single sign on</i> melalui <a href="http://ww/pom.go.id">http://ww/pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a></li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">Pemohon</th> <th style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">Balai Besar POM di Palangka Raya</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0; margin-bottom: 10px;">Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id</div> </td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Menerima permohonan secara elektronik</div> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Melengkapi</div> </td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #ffe0b0; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Verifikasi</div> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Email notifikasi user id dan password</div> </td> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;"> </td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan penerbitan SKI Border dan SKI Piost Border melalui aplikasi e-bpom</li> </ul>	Pemohon	Balai Besar POM di Palangka Raya	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0; margin-bottom: 10px;">Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Menerima permohonan secara elektronik</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Melengkapi</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #ffe0b0; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Verifikasi</div>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Email notifikasi user id dan password</div>	
Pemohon	Balai Besar POM di Palangka Raya									
<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0; margin-bottom: 10px;">Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Menerima permohonan secara elektronik</div>									
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #e0e0ff; margin-bottom: 10px;">Melengkapi</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #ffe0b0; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Verifikasi</div>									
<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;">Email notifikasi user id dan password</div>										

3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima oleh BBPOM di Palangka Raya
4	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada BPOM</p> <p>SKI Produk Jadi : Rp. 100.000,-</p> <p>SKI Bahan Baku : Rp. 50.000,-</p>
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga</li> </ol>

		<p>melibatkan kerugian Pemohon/Negara</p> <p>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li><li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li><li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li></ul> <p>b. Saran dan Masukan/apresiasi</p> <p>Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li><li>- 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>- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang</li></ul>

		<p>Keamanan Pangan;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir;</li><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;</li><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;</li></ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan ;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam</li></ul>
--	--	---



		<p>Wilayah Indonesia</p> <p>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</li><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalam landau dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:</p>

		<p>Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaipomplk@yahoo.com">balaipomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a></p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan</li></ol></li></ul>

		<p>elayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Cermat</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 mememnuhi kepentingan masyarakat</li><li>13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenanganyang 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 Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk Permohonan Penerbitan Surat</li></ol>

		<p>Keterangan Impor Obat dan Makanan.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor.</li><li>- Petugas Evaluator Dokumen Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan</li><li>- Pejabat Penindak lanjut Memeriksa lebih lanjut berkas SKI yang diterbitkan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA).</li><li>- Pejabat rekomendasi yang merekomendasi SKI apabila berkas sudah dinilai lengkap</li></ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan SKI Obat dan Makanan</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan</p>

		meningkatkan kinerja pelayanan
--	--	--------------------------------

**Layanan 9 : PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan Umum SKE Obat ( <i>Certificate Pharmaceutical Product/ CPP</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan</li> <li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor obat BPOM</li> </ul>
	Persyaratan Khusus SKE Obat ( <i>Certificate Pharmaceutical Product/ CPP</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persetujuan izin edar atau persetujuan obat khusus ekspor;</li> <li>- Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/summary product characteristic dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>- Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat Certificate of Pharmaceutical Product (CPP), jika diperlukan.</li> </ul>
	Persyaratan Umum SKE Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan SKE BPOM dengan mengakses <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">www.e-bpom.pom.go.id</a>
	Persyaratan Khusus SKE Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat CPOB atau sertifikat CPOTB;</li> <li>- Sertifikat atau izin produksi industri Obat Tradisional atau sertifikat izin ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;</li> <li>- Persetujuan izin edar;</li> <li>- Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi</li> </ul>

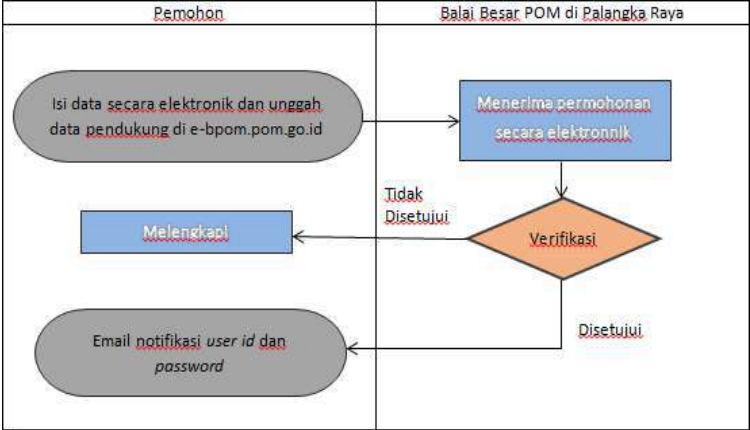
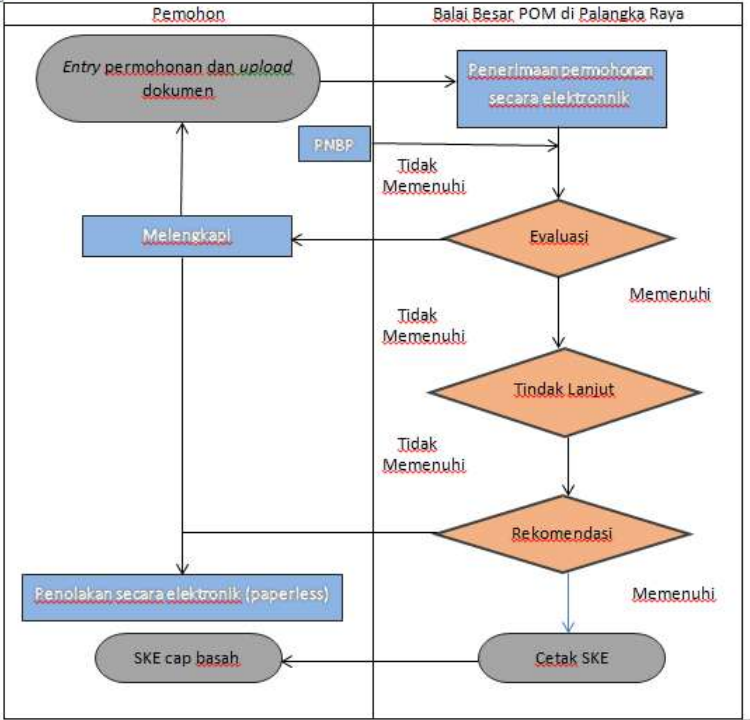
		<p>Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk certificate of pharmaceutical product/ CPP;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk certificate of pharmaceutical product/ CPP;</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 untuk certificate of health/COH; dan</li> <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 certificate of pharmaceutical product/ CPP dan Surat Keterangan Sertifikat CPOTB.</li> </ul>
	<p>Persyaratan Umum SKE Kosmetik</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan;</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>- Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor; dan</li> <li>- Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</li> </ul>
	<p>Persyaratan Khusus SKE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificate of Pharmaceutical Product               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikat CPKB;</li> </ol> </li> </ul>

	Kosmetik	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Persetujuan izin edar;</li><li>c. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certificate of Free Sales<ul style="list-style-type: none"><li>a. persetujuan izin edar;</li><li>b. sertifikat CPKB.</li></ul></li><li>- Certificate of Health<ul style="list-style-type: none"><li>a. Persetujuan izin edar.</li><li>b. sertifikat CPKB.</li><li>c. 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></li><li>- Surat Keterangan Sertifikat CPKB.</li><li>- Sertifikat CPKB</li></ul>
	Persyaratan Umum SKE Pangan Olahan	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.
	Persyaratan khusus SKE Pangan Olahan yang telah memiliki Nomor Izin Edar BPOM	<ul style="list-style-type: none"><li>- Izin Edar Pangan Olahan/dokumen registrasi pangan olahan;</li><li>- Surat pernyataan perbedaan produk lokal dan ekspor;</li><li>- Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen);</li><li>- Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi atau sertifikat analisa dari laboratorium produsen;</li><li>- Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa</li></ul>



		<p>negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya;</li><li>- Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk;</li><li>- Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi;</li><li>- Foto kemasan produk ekspor;</li><li>- faktur (invoice);</li><li>- packing list.</li></ul>
	<p>Persyaratan khusus SKE Pangan Olahan yang belum memiliki Nomor Izin Edar BPOM</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Spesifikasi produk, yang memuat: deskripsi/komposisi/ ingredient, karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan;</li><li>- Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen);</li><li>- Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi</li><li>- Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya.</li><li>- Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya.</li><li>- Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk.</li><li>- Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi</li></ul>

		<p>Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hasil audit cara produksi pangan olahan yang baik dari BPOM atau UPT atau surat persetujuan pendaftaran pangan industri rumah tinggal.</li><li>- Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau bahan tambahan pangan yang mengajukan Certificate of Free Sale.</li><li>- Izin pencantuman logo halal, jika mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk;</li><li>- Foto kemasan produk ekspor;</li><li>- faktur (invoice);</li><li>- packing list.</li></ul>
	<p>Persyaratan khusus SKE Kemasan Pangan</p>	<p>Deskripsi produk yang memuat spesifikasi lengkap dari Kemasan pangan yaitu bahan penyusun kemasan pangan dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bahan kontak pangan dapat berupa kaca, resin penukar ion, logam dan paduan logam, kertas dan karton, plastik, selulosa teregenerasi, silikon, kain, lilin, kayu; dan/atau</li><li>- Zat kontak pangan dapat berupa pewarna, pemlastis, pengisi, perekat, curing agent, antioksidan, atau pensanitasi;</li><li>- Sertifikat analisa dapat berupa certificate of analysis dan hasil uji migrasi yang berlaku paling lama 2 (dua) tahun sejak diterbitkan dan berasal dari laboratorium terakreditasi;</li><li>- Invoice dan packing list, dan/atau sertifikat ISO 22000.</li><li>- Contoh scan produk kemasan pangan;</li><li>- Certificate of compliance/self declaration;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material safety data sheet; dan</li> <li>- Certificate of origin jika produk re-ekspor atau yang produsennya berasal dari negara lain.</li> </ul>
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>- pendaftaran pemohon dengan mekanisme <i>single sign on</i> melalui <a href="http://ww/pom.go.id">http://ww/pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a></p>  <pre> graph TD     subgraph Pemohon         A[Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id]         B[Melengkapi]         C[Email notifikasi user id dan password]     end     subgraph Balai_Besar_POM_di_Palangka_Raya         D[Menerima permohonan secara elektronik]         E{Verifikasi}     end     A --&gt; D     D --&gt; E     E -- Tidak Disetujui --&gt; B     E -- Disetujui --&gt; C     </pre> <p>- Permohonan penerbitan SKE (CFS dan CoH) melalui aplikasi e-bpom</p>  <pre> graph TD     subgraph Pemohon         A[Entry permohonan dan upload dokumen]         B[Melengkapi]         C[Penolakan secara elektronik (paperless)]         D[SKE cap basah]     end     subgraph Balai_Besar_POM_di_Palangka_Raya         E[Penerimaan permohonan secara elektronik]         F{Evaluasi}         G{Tindak Lanjut}         H{Rekomendasi}     end     A --&gt; E     E -- Tidak Memenuhi --&gt; B     F -- Tidak Memenuhi --&gt; B     F -- Memenuhi --&gt; G     G -- Tidak Memenuhi --&gt; B     G -- Memenuhi --&gt; H     H -- Memenuhi --&gt; I[Cetak SKE]     I --&gt; D     B --&gt; C     </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima lengkap dan benar oleh BBPOM di Palangka Raya
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada BPOM SKE Produk Jadi : Rp. 50.000,- SKE Bahan Baku : Rp. 50.000,-
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik BBPOM di Palangka Raya. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian informasi adanya indikasi terkadai penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksanasehingga melibatkan kerugian Pemohon/Negara</li><li>2. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya. Dapat disampaikan secara tertulis maupun langsung kepada Kepala BBPOM di Palangka Raya melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- WA/SMS/Halo Infokom : 0811 555 633</li><li>- email : <a href="mailto:ulpkbpomplkry@gmail.com">ulpkbpomplkry@gmail.com</a></li><li>- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id</li></ul></li></ol></li><li>- Saran dan Masukan/apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untk tindak lanjut dan dilakukan monitoring</li></ul>

		terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;</li><li>- 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>- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;</li><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir;</li><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;</li><li>- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna</li></ul>

		<p>Jual;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan ;</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia</li><li>- Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia</li></ul>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Parkir dengan system keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat</li><li>2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan</li><li>3. Fasilitas <i>front office</i></li><li>4. Pintu masuk yang mudah diakses</li><li>5. Alat bantu tunanetra dan tunarungu: kacamata <i>low vision</i>, alat bantu dengar</li><li>6. Sistem antrian elektronik</li><li>7. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang</li></ol>

		<p>dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas <i>fotocopy</i> dan akses internet (Wifi)</li><li>9. Televisi, bahan bacaan</li><li>10. Tempat bermain anak</li><li>11. Ruang Laktasi</li><li>12. Toilet umum/difabel</li><li>13. Minuman kopi/the gratis untuk pelanggan</li><li>14. Kursi roda/tongkat penyangga/kruk</li><li>15. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, <i>guiding block</i></li><li>16. Kantin kejujuran</li><li>17. <i>Charging box</i></li><li>18. Mushola</li><li>19. Kotak saran</li><li>20. Perangkat survey kepuasan pelanggan <i>online</i></li></ol> <p>Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIB Jumat : 07.30-15.30 WIB</p> <p>Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangka Raya Jl. Cilik Riwut km 3,5 no 13 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telepon : (0536) 3221096, (0536)3230770 Whatsapp : 0811555633 Website : <a href="http://palangkaraya.pom.go.id">palangkaraya.pom.go.id</a> Email : <a href="mailto:balaiplomplk@yahoo.com">balaiplomplk@yahoo.com</a>; <a href="mailto:bpom_palangkaraya@pom.go.id">bpom_palangkaraya@pom.go.id</a>; Instagram : @bpom_palangkaraya</p>
--	--	--

		Twitter : @bpom_palangkaraya SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Pengawas Farmasi dan Makanan di Kelompok Substansi Sertifikasi yang ditunjuk</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan perundang-undangan</li><li>- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adil dan tidak diskriminat</li><li>2. Menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan</li><li>3. Cermat</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></ol></li></ul>



		<p>10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan</p> <p>11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik</p> <p>12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat</p> <p>13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenanganyang dimiliki</p> <p>14. Sesuai dengan kepatantasan dan</p> <p>15. Tidak menyimpang dari prosedur</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.</li><li>- Petugas Evaluator Dokumen Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Ekspor (SKE)</li><li>- Pejabat Penindak lanjut yang memeriksa lebih</li></ul>

		<p>lanjut berkas SKE yang diterbitkan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pejabat rekomendasi yang merekomendasi SKE apabila berkas sudah dinilai lengkap</li><li>- Pejabat Penandatanganan yang menandatangani SKE obat dan Makanan</li></ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan SKE Obat dan Makanan</li><li>- Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan</li></ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan BBPOM di Palangka Raya, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan serta data yang diproses dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan : di Palangka Raya

Pada tanggal : 25 Maret 2024

Plt. Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Palangka Raya



Yani Ardiyanti