

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG
TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG
NOMOR : B-HM.11.02.13A.13A4.01.24.112

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Semarang dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Besar POM di Semarang

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012

3. Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 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 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR POM DI SEMARANG**

- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar POM di Semarang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
1. Pelayanan Permohonan Pengujian Obat dan Makanan
 2. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
 3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat terkait Obat dan Makanan
 4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor
 5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor
 6. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 7. Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
 8. Pelayanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap
 9. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB).
 10. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 15 Januari 2024

KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG



LINTANG PURBA JAYA

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI SEMARANG TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI SEMARANG
NOMOR : B-HM.11.02.9A.01.24.112

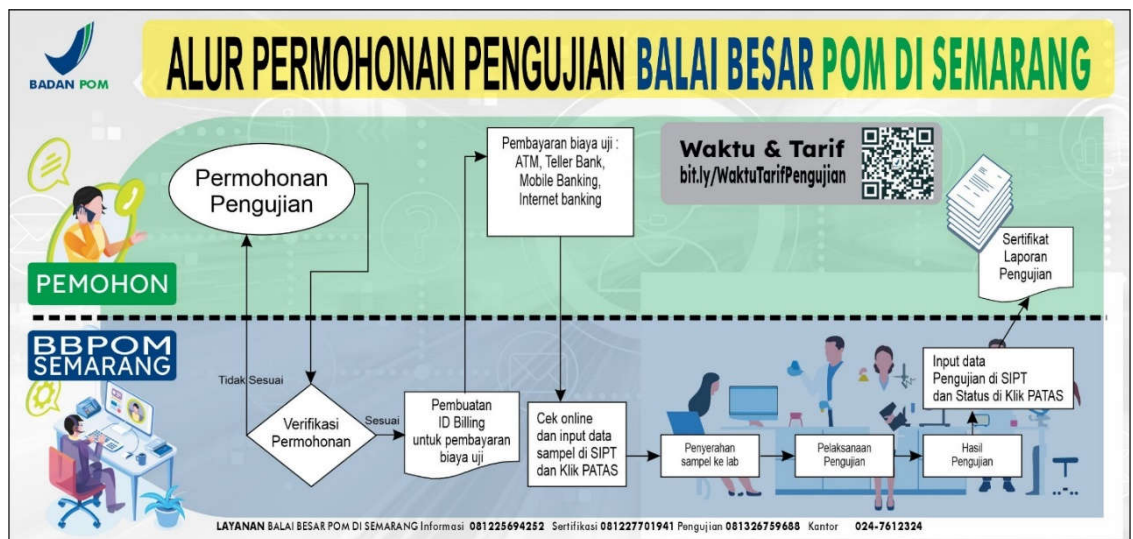
1. PELAYANAN PERMOHONAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Uji2) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel3) Nama, alamat, nomor telepon, NPWP, No KTP dan alamat email pemilik sampel4) Nama perusahaan, NPWP, No KTP, alamat email, alamat dan nomor telepon perusahaan5) Tujuan Pengujian6) Data dan identitas sampel7) Nama sampel8) Jenis sampel9) Nomor bets, dan atau pendaftaran10) Jumlah dalam satuan atau berat11) Kondisi tempat penyimpanan sampel12) Parameter Uji

Pemohon mempunyai hak memperoleh informasi terkait pelayanan pengujian yang tersedia, melalui :

1. Petugas Penerima sampel secara langsung
2. WA Layanan : 0813246759688

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Mekanisme pelayanan pengujian obat dan makanan

1. Pemohon membuat akun pada aplikasi SIPT Sampel Pihak 3, dan mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi data-data dalam aplikasi tersebut. Sampel yang akan diujikan dapat dikirim secara fisik di TPS BBPOM Semarang
2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai, pemohon diminta untuk melengkapi. Petugas membuat Kaji ulang permintaan dan kontrak pengujian, serta membuat Berita Acara Serah Terima sampel
3. Petugas di TPS mencetak ID Billing biaya pengujian sesuai tarif PNPB dan dikirim via elektronik diserahkan kepada Pemohon untuk dilakukan pembayaran melalui Bank dalam kurun

waktu maksimal 7 hari kalender.

4. Secara online petugas melakukan pengecekan pembayaran biaya uji sampel dari Pemohon.
5. Petugas melakukan input data sampel di SIPT, dan menginfokan kepada Pemohon untuk memonitor terbitnya sertifikat hasil uji dengan menggunakan nomor akses via akun pemohon
6. Petugas menyerahkan sampel di laboratorium untuk dilakukan pengujian.
7. Setelah pengujian selesai dilaksanakan, Pemohon dapat mengunduh Sertifikat / Laporan Pengujian dari aplikasi SIPT Sampel pihak 3

3. Jangka Waktu Pelayanan	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
	Pengujian Kimia Obat dan NAPZA	Maksimal 10 Hari Kerja
	Pengujian Kimia Obat Tradisional	Maksimal 15 Hari Kerja
	Pengujian Kimia Suplemen Kesehatan	Maksimal 15 Hari Kerja
	Pengujian Kimia Kosmetik	Maksimal 10 Hari Kerja
	Pengujian Kimia Pangan	≤ 3 parameter uji Maksimal 12 Hari Kerja. ≥ 3 parameter uji Maksimal 15 Hari Kerja. Parameter uji identifikasi/peneta

-
- | | | |
|--|-----------------------------------|---|
| | | pan kadar bahan
berbahaya pada
pangan Maksimal
10 Hari Kerja |
| | Pengujian cemaran
Mikrobiologi | Maksimal 15 Hari
Kerja |
| | Pengujian Sterilitas | Maksimal 15 Hari
Kerja |
| | Pengujian Biologi
Molekuler | Maksimal 10 Hari
Kerja |
4. Biaya/Tarif Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM
5. Produk Pelayanan Sertifikat/ Laporan
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung) Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon : 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - Sms dan Whatsapp : 0813 2675 9688 (Layanan Pengujian)
 - Twitter/Instagram/Facebook : @bpomsemarang
 - TikTok : @bpom_semarang
 - Laporan Ka Balai : 08111841911

7. Jadwal Pelayanan
1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
 2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Pengujian diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 3. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
Pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari lintas sektor terkait), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

PENGELOLAAN PELAYANAN

- | | |
|---|--|
| 1. Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan |
| 2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;2. Mesin antrian elektronik;3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;4. Meja Pelayanan;5. Komputer;6. Akses Jalan Disabilitas;7. Ruang Tunggu;8. Maklumat Pelayanan9. Kotak Saran;10. Informasi tarif elektronik;11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;12. Air Minum; |

13. Charging Box;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difabel;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. Co working space;
 22. Free Wifi
 23. Fasilitas Difabel (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. Playground anak;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difabel (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin
 29. Ruang Laktasi.
3. Kompetensi Pelaksana
1. Pendidikan minimal D3
 2. Memiliki pengetahuan mengenai sampel Obat dan Makanan
 3. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi
 4. Mampu mengoperasikan komputer
 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

- | | |
|---|---|
| 4. Pengawasan Internal | 1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat.
3. Dilaksanakan secara berkala |
| 5. Jumlah Pelaksana | 1. 5 orang petugas Administrasi
2. 10 orang petugas Teknis |
| 6. Jaminan Pelayanan | Pengujian sampel dilaksanakan sesuai perundang-undangan |
| 7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pihak Ketiga diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk memberi rasa aman, bebas dan bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
2. Data hasil uji Pihak Ketiga dijamin kerahasiaanya. |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

2. PELAYANAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat, pekerjaan/profesi untuk layanan tatap muka); 2. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 3. Maksud dan tujuan permintaan informasi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



3. Jangka Waktu

Pelayanan

No	Media Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Short Messaging Services (SMS) • Whatsapp • Email/ Website 	1 (satu) hari kerja

	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap Muka • Media Sosial 	
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Surat • Faksimil 	7 (tujuh) hari kerja

4. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Tatap Muka

- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
- Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)

2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp

- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
- Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
- Layanan Informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Informasi dan Pengaduan diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
- Email : 24 jam (*autoreply*)

3. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
 Pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, pameran dalam

rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

- | | |
|---|--|
| 5. Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 6. Produk Pelayanan | Informasi Obat dan Makanan yang dibutuhkan |
| 7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <ul style="list-style-type: none">• Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)• Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264• Telepon : 024-7612324• Faksimil : 024-7613633• Email : bpom_semarang@pom.go.id• SMS dan Whatsapp : 0812 2569 4252 (Layanan Informasi)• Twitter/Instagram/Facebook : @bpom.semarang• TikTok : @bpom.semarang• Lapor Ka Balai : 08111841911 |

PENGELOLAAN PELAYANAN

- | | |
|----------------|--|
| 1. Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang |
|----------------|--|

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 4. Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. Charging Box;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;

21. Co working space;
22. Free Wifi
23. Fasilitas Difabel (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
24. Playground anak;
25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
26. Tempat Parkir Difabel (Mobil dan Motor);
27. Mushola;
28. Kantin dan
29. Ruang Laktasi.
30. Kamar Mandi Difabel
31. Guiding Blok untuk Difabel

3. Kompetensi
Pelaksana

1. Pendidikan minimal S1
2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/Public Speaking
3. Mengetahui peraturan Perundang – undangan di bidang Obat dan Makanan
4. Mengetahui proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan
5. Mampu mengoperasikan Microsoft Office, internet, alat komunikasi dan media social
6. Memiliki pengetahuan tugas pokok dan fungsi BPOM

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
- e. professional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan
- o. tidak menyimpang dari prosedur

- | | | |
|----|--|--|
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat 3. Dilaksanakan secara kontinyu |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 12 (dua belas) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, tidak melebihi time line yang telah ditetapkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

3. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT OBAT DAN MAKANAN

- | NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pelapor (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); |

2. Identitas produk yang diadukan;
3. Pertanyaan/masalah;
4. Lokasi dan waktu;
5. Informasi pendukung yang dibutuhkan;

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



3. Jangka Waktu Pelayanan

- Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) Hari Kerja

- Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan diselesaikan dalam
 - 60 (enam puluh) hari kerja
4. Biaya/Tarif Tidak Dipungut Biaya
5. Produk Pelayanan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - SMS dan Whatsapp :
0812 2569 4252 (Layanan Informasi)
 - Twitter/Instagram/Facebook :
@bpomsemarang
 - TikTok : @bpom_semarang
 - Lapor Ka Balai : 08111841911
7. Jadwal Pelayanan
1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
 2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp

- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Informasi dan Pengaduan diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Email : 24 jam (*autoreply*)
 4. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
Pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian.

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).

3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. *Charging Box*;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difabel;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;
 22. *Free Wifi*

23. Fasilitas Difabel (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difabel (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
3. Kompetensi Pelaksana
1. Pendidikan minimal S1
 2. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/Public Speaking
 3. Mengetahui peraturan Perundang – undangan di bidang Obat dan Makanan
 4. Mengetahui proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan
 5. Mampu mengoperasikan Microsoft Office, internet, alat komunikasi dan media sosial
- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut :
- a. adil dan tidak diskriminatif
 - b. cermat
 - c. santun dan ramah
 - d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki
 - n. sesuai dengan kepantasan
 - o. tidak menyimpang dari prosedur
-
4. Pengawasan Internal
 1. Supervisi atasan langsung
 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 3. Dilaksanakan secara kontinyu

 5. Jumlah Pelaksana
2 (dua) orang

 6. Jaminan Pelayanan
Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, tidak melebihi time line yang telah ditetapkan.

 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Pengadu diberi perlakuan sebagaimana mestinya, dijamin kerahasiaannya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.

- | | | |
|----|-------------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja
Pelaksana | Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun.
Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|-------------------------------|---|

4. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR

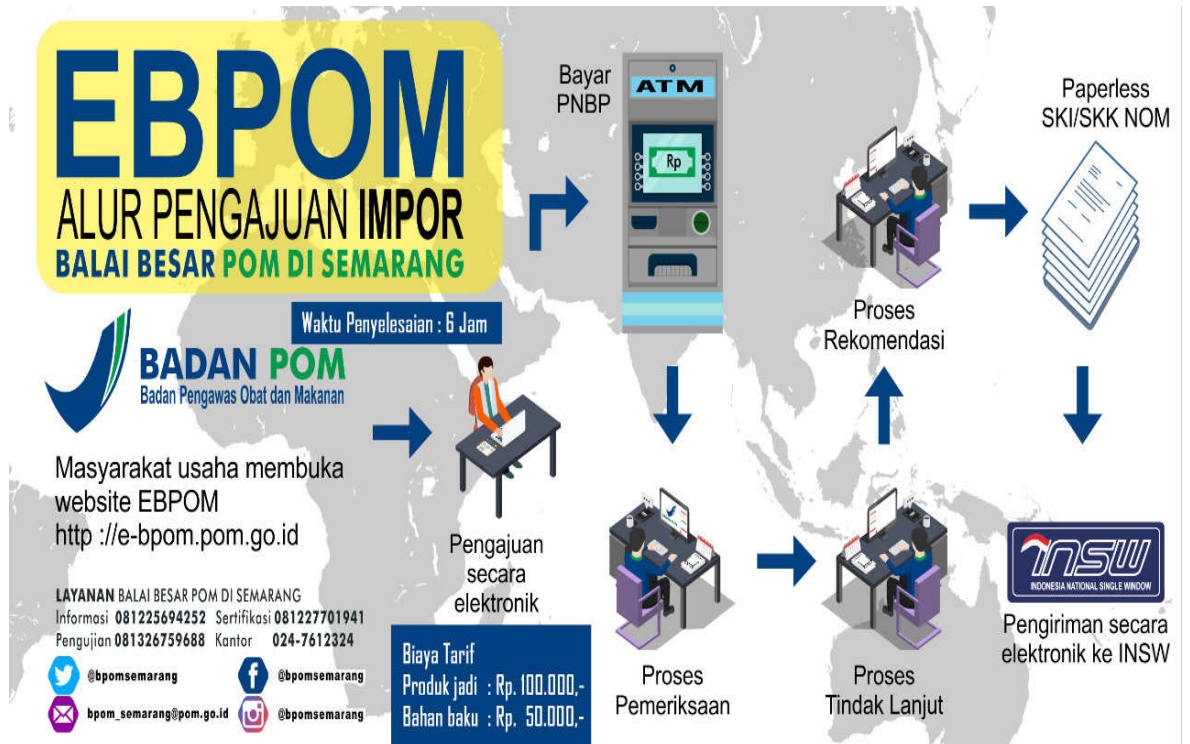
NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

PENYAMPAIAN LAYANAN

- | | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Pemohon (importir) yang terdaftar pada e-bpom.pom.go.id

1. Sesuai persyaratan yang tertuang pada Peraturan BADAN POM No 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia dan Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia |
|----|-------------|---|

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Mekanisme pelayanan surat keterangan impor

1. Pemohon (importir) melakukan registrasi perusahaan baru pada e-bpom.pom.go.id
2. Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang, data penanggung jawab, user id yang diinginkan dan mengunggah : surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab
3. Dokumen yang diperlukan : NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diimpor, dan akta notaris untuk perusahaan QQ
4. Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Semarang
5. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan password melalui email yang telah didaftarkan

- Jumat :
 - Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Pelayanan Evaluasi SKI 24 Jam melalui e-BPOM
 4. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).
 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
 4. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia
 5. Peraturan Badan Pengawasa Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia.

6. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 246 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah
 7. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 247 tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. *Charging Box*;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile

-
18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;
 22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
-
3. Kompetensi Pelaksana
 1. Pendidikan minimal S1
 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan keamanan, mutu obat dan makanan
 3. Memiliki pengetahuan Peraturan Perundang-undangan
 4. Memiliki pengetahuan mengenai proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan
 5. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi
 6. Mampu mengoperasikan komputer
 7. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
 4. Pengawasan Internal
 1. Supervisi atasan langsung
 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 3. Dilaksanakan secara kontinyu

- | | | |
|----|--|--|
| 5. | Jumlah Pelaksana | 11 (sebelas) orang, dengan rincian :
7 petugas evaluator
3 petugas penindaklanjut
1 petugas rekomendasi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Penerbitan rekomendasi surat keterangan impor sesuai SLA (Services Level Agreement) |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon mendapatkan pelayanan penerbitan rekomendasi surat keterangan impor sesuai dengan ketentuan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

5. PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR

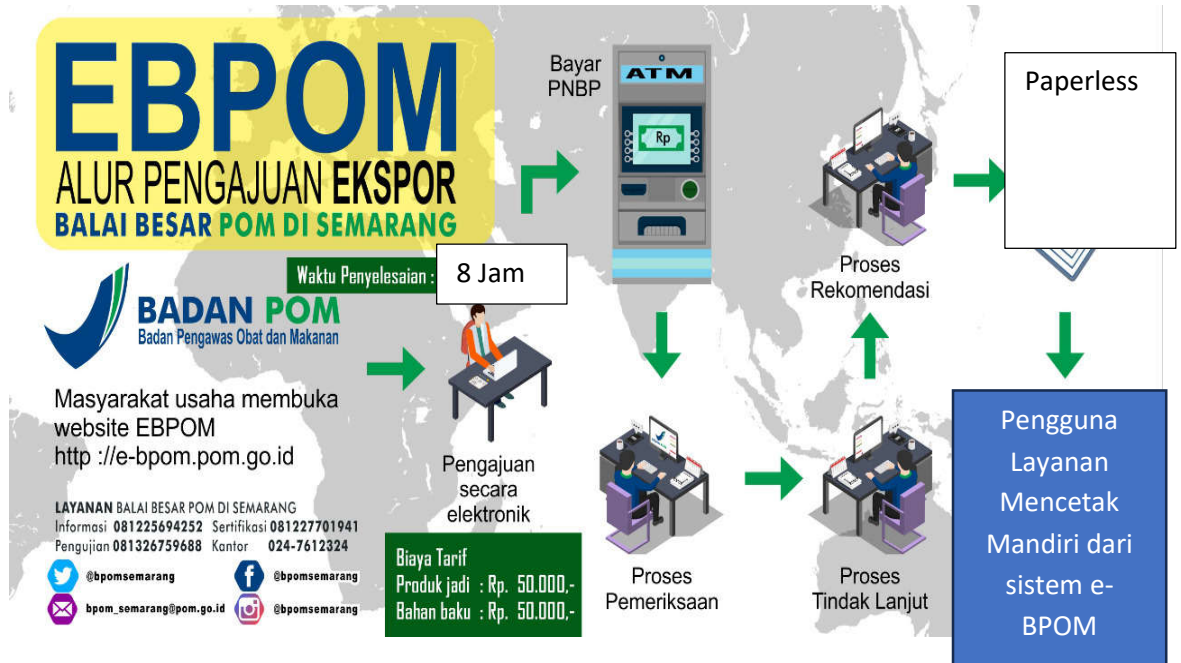
NO KOMPONEN

URAIAN

PENYAMPAIAN LAYANAN

- | | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Pemohon (eksportir) yang terdaftar pada e-bpom.pom.go.id
2. Sesuai persyaratan yang tertuang pada Peraturan BADAN POM No 26 tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia dan Peraturan BADAN POM No 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia |
|----|-------------|---|

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Mekanisme pelayanan surat keterangan ekspor

1. Pemohon (eksportir) melakukan registrasi perusahaan baru pada e-bpom.pom.go.id
2. Pemohon mengisi data pendaftar, data gudang , data penanggung jawab, user id yang diinginkan dan mengunggah : surat permohonan registrasi akun dan surat pernyataan penanggung jawab
3. Dokumen yang diperlukan : NIB, NPWP, KTP penanggung jawab, HS code barang yang akan diekspor, dan akta notaris untuk perusahaan QQ
4. Permohonan diajukan kepada Balai Besar POM di Semarang
5. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka akan dikirimkan password melalui email yang telah didaftarkan
6. Pemohon yang telah memiliki user id dan password melakukan login pada e-bpom.pom.go.id
7. Pemohon masuk ke menu utama dan selanjutnya lakukan pengajuan ekspor

Jl. Sukun Raya No 41 A Banyumanik Semarang 50264

Telp. 024-761234 (ULPK) Fax. 024-7613633

Email: pemohon_sengkisig@tandaad.go.id; [Website: www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, Pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil batch, dokumen barang, dokumen pelengkap.

9. Pemohon melakukan pengiriman data
 10. Pemohon melakukan pembayaran melalui bank/atm/mobile banking setelah muncul notifikasi billing ID pembayaran dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari
 11. Pembayaran harus dilakukan tiga (3) hari sejak dokumen dikirimkan. Apabila dalam waktu tiga (3) hari tidak dilakukan proses pembayaran maka permohonan dibatalkan dan dihapus dari system
 12. Dokumen mempunyai masa berlaku 30 hari kerja, dokumen yang berstatus draft mempunyai masa berlaku 14 hari
 13. Dokumen yang sudah dikirimkan dan sudah melakukan proses pembayaran akan masuk ke menu terkirim siap di evaluasi oleh petugas evaluator BPOM
 14. Dokumen yang sudah melalui proses evaluasi dan telah disetujui oleh evaluator akan masuk ke menu rekomendasi
 15. Dokumen Paperless
 16. Pemohon mencetak mandiri melalui sistem e-BPOM
 17. Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh importir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan.
-
3. **Jangka Waktu Pelayanan** Service Level Agreement waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKE adalah 8 jam
 4. **Biaya/Tarif** Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM adalah Rp. 50.000 per item produk
 5. **Produk Pelayanan Surat Keterangan Ekspor**

Jl. Sukun Raya No 41 A Banyumanik Semarang 50264

Telp. 024-761234 (ULPK) Fax. 024-7613633

6. Emailbpom_semarang@BalaiBesarPengawas.ObatdanMakanan di

Pengaduan, Semarang (Langsung)

Saran, dan Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang

Masukan/Apresiasi 50264

si

- Telepon: 024-7612324
- Faksimil : 024-7613633
- Email : bpom_semarang@pom.go.id
- SMS dan Whatsapp :
0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- Twitter/Instagram/Facebook :
[@bpomsemarang](https://www.instagram.com/bpomsemarang)
- TikTok : [@bpom_semarang](https://www.tiktok.com/@bpom_semarang)
- Lapor Ka Balai : 08111841911

7. Jadwal

Pelayanan

1. Telepon/Tatap Muka (Helpdesk)

- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
- Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)

2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp

- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
- Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30

- Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan

akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.

3. Pelayanan Evaluasi SKE 24 Jam melalui e-BPOM
4. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).
 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan produk pada Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;

-
14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;
 22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
-
3. Kompetensi Pelaksana
 1. Pendidikan minimal S1
 2. Memiliki pengetahuan mengenai persyaratan keamanan, mutu obat dan makanan
 3. Memiliki pengetahuan Peraturan Perundang-undangan

 4. Memiliki pengetahuan mengenai proses pendaftaran/perizinan Obat dan Makanan
 5. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah dan menyajikan data dan informasi

7. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
5. Jumlah Pelaksana
 - 11 (sebelas) orang, dengan rincian :
 - 7 petugas evaluator
 - 3 petugas penindaklanjut
 - 1 petugas rekomendasi
6. Jaminan Pelayanan
 - Penerbitan rekomendasi surat keterangan ekspor sesuai SLA
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - Pemohon mendapatkan pelayanan penerbitan rekomendasi surat keterangan ekspor sesuai dengan ketentuan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SERTIFIKAT
CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1.	Persyaratan	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) : Persyaratan mengikuti persyaratan pada sertifikasicdob.pom.go.id 2. Persetujuan Denah Bangunan PBF: surat permohonan, surat pernyataan
2	Sistem, Mekanisme , Prosedur	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik : 1) Permohonan disampaikan ke Badan POM melalui sistem sertifikasicdob.pom.go.id, Badan POM mendelegasikan pemeriksaan sarana distribusi kepada UPT 2) Pemeriksaan sarana (onsite) 3) UPT melaporkan hasil pemeriksaan sarana melalui sistem sertifikasicdob.pom.go.id 4) Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana distribusi obat maka dilakukan penerbitan rekomendasi 5) Jika diperlukan perbaikan, maka sarana distribusi obat melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem sertifikasicdob.pom.go.id 6) Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai rekomendasi penerbitan sertifikasi CDOB akan dikirimkan melalui sistem

2. Persetujuan Denah Bangunan PBF
 - 1) Permohonan diajukan melalui loket konsultasi, surat atau email
 - 2) Evaluasi kelengkapan dan kesesuaian dengan prinsip CDOB
 - 3) Jika dinyatakan lengkap dan sesuai diterbitkan surat persetujuan denah
3. Jangka Waktu Pelayanan
 1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) :

Dilakukan pemeriksaan sarana maksimal 11 HK setelah surat delegasi terbit

Koreksi Perbaikan terhadap temuan maksimal 2 kali 10 HK
 2. Persetujuan Denah Bangunan PBF :

5 HK sejak permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai
4. Biaya/Tarif Tidak Dikenakan Biaya
5. Produk Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) :

Penerbitan Rekomendasi

Persetujuan Denah Bangunan PBF :

Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
 - Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)

Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 -

- Faksimil : 024-7613633
- Email : bpom_semarang@pom.go.id
- SMS dan Whatsapp :
0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- Twitter/Instagram/Facebook: [@bpom.semarang](https://www.instagram.com/bpom.semarang)
- TikTok : [@bpom_semarang](https://www.tiktok.com/@bpom_semarang)
- Laporan Ka Balai : 08111841911

7 Jadwal Pelayanan

1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Penfadian Pelayanan Publik Nasional ;
 - g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusahan Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
 - h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik;
 - i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

- j. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
 - k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan makanan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan Pengelolaan Obat , Bahan Obat ,Narkotika , Psikotropika dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian
 1. Peraturan Badan POM Nmomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM
-
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. *Charging Box*;

-
15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;
 22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
 30. Kamar Mandi Difabel
 31. Guiding Block
-
3. Kompetensi Pelaksana
Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
 4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu

- | | | |
|----|--|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang petugas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan : dan
b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

- | NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----------------------------|------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id , e-sertifikasi.pom.go.id |
| 2 | Sistem, Mekanisme , Prosedur | a. Permohonan diajukan melalui oss.go.id setelah pelaku usaha memiliki NIB dan memilih PB UMKU izin penerapan CPPOB |

- b. Untuk sarana produksi skala usaha mikro kecil :
- Pelaku usaha mengunggah semua persyaratan pada sistem e-sertifikasi yang sudah terintegrasi dengan sistem OSS
 - Evaluasi kelengkapan oleh petugas
 - Penerimaan berkas lengkap dan sesuai
 - Jika tidak lengkap dan sesuai dikembalikan kepada pelaku usaha untuk diperbaiki dan dilengkapi
 - Penerbitan Izin Penerapan CPPOB oleh Kepala Balai Besar POM di Semarang
- c. Untuk sarana produksi pangan skala usaha menengah:
- Pelaku usaha mengunggah semua persyaratan pada sistem e-sertifikasi yang sudah terintegrasi dengan sistem OSS
 - Evaluasi kelengkapan oleh petugas
 - Pemeriksaan sarana (onsite)
 - Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
 - Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (TPTP)
 - Permintaan Tindakan perbaikan
 - Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi yang telah terintegrasi dengan oss.go.id

- Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed capa dan draft izin penerapan CPPOB
 - Izin penerapan CPPOB diterbitkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan Badan POM secara elektronik
- d. Untuk sarana produksi pangan skala usaha besar:
- Pelaku usaha mengunggah semua persyaratan pada sistem e-sertifikasi yang sudah terintegrasi dengan sistem OSS
 - Evaluasi kelengkapan oleh petugas
 - Pemeriksaan sarana (onsite)
 - Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi
 - Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (TPTP)
 - Permintaan Tindakan perbaikan
 - Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi yang telah terintegrasi dengan oss.go.id
 - Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed capa dan draft izin penerapan CPPOB

3. Jangka Waktu Pelayanan

 - Izin penerapan CPPOB diterbitkan oleh Kepala Badan POM RI secara elektronik
 - Skala usaha mikro dan kecil Izin penerapan CPPOB terbit 10 HK sejak dokumen dinyatakan lengkap
 - Skala usaha menengah dan besar :
 - ✓ Pemeriksaan sarana 20 HK dari dokumen dinyatakan lengkap
 - ✓ Surat Tindak Lanjut 10 HK
4. Biaya/Tarif

Tidak Dikenakan Biaya
5. Produk Pelayanan

Untuk sarana produksi skala usaha mikro kecil :
Izin Penerapan CPPOB

Untuk sarana produksi skala usaha menengah dan besar : Draft Izin Penerapan CPPOB
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

 - Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - SMS dan Whatsapp :
0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - Twitter/Instagram/Facebook: @bpom.semarang
 - TikTok : @bpom_semarang
 - Lapor Ka Balai : 08111841911

- 7 Jadwal Layanan
4. Telepon/Tatap Muka
- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
5. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
- Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
6. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik;

- d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Penfanaan Pelayanan Publik Nasional ;
- g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
- h. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017
- i. Peraturan Badan POM Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM
- j. Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan
- k. 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 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

1. Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. *Charging Box*;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;

22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
 30. Toilet Difabel
 31. Guiding Block
-
3. Kompetensi Pelaksana
Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan di bidang Pemeriksaan Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
 4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu
 5. Jumlah Pelaksana
Minimal 2 (dua) orang petugas
 6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan : dan
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus

- | | | |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

8. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id
2	Sistem, Mekanisme , Prosedur	a. Permohonan diajukan melalui oss.go.id setelah pelaku usaha memiliki NIB dan memilih PB UMKU sertifikat CPOTB bertahap b. Pelaku usaha mengunggah semua persyaratan c. Petugas melakukan evaluasi kelengkapan d. Permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai e. Pemeriksaan sarana (onsite) f. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana maka dilakukan penerbitan rekomendasi g. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (TPTP)

-
- h. Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi yang telah terintegrasi dengan oss.go.id
- i. Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed capa dan rekomendasi penerbitan sertifikat CPOTB Bertahap akan dikirimkan melalui sistem
3. Jangka Waktu Pelayanan Penerbitan rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB bertahap : 48 HK sejak permohonan sampai terbit rekomendasi (metode *clock on clock off*)
4. Biaya/Tarif Tidak Dikenakan Biaya
5. Produk Pelayanan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id
 - SMS dan Whatsapp : 0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
 - Twitter/Instagram/Facebook: @bpom.semarang
 - TikTok : @bpom_semarang
 - Lapo r Ka Balai : 08111841911
 -

7. Jadwal Layanan
1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
 2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 3. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- c. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No . .HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Peryaratan Teknis CPOTB
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- f. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Penfaduan Pelayanan Publik Nasional ;
- h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusahan Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
- i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik;
- j. 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 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

- Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
- k. Peraturan Badan POM Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
 13. *Charging Box*;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;

22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
-
3. Kompetensi Pelaksana Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
 4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinu
 5. Jumlah Pelaksana Minimal 2 (dua) orang petugas
 6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan : dan
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus

- | | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

9. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK (SPA) CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	a. Permohonan diajukan melalui oss.go.id setelah pelaku usaha memiliki NIB dan memilih PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) CPKB b. Pelaku usaha mengunggguh semua persyaratan c. Petugas melakukan evaluasi kelengkapan d. Permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai e. Pemeriksaan sarana (onsite) f. Jika tidak diperlukan perbaikan dari sarana

- maka dilakukan penerbitan rekomendasi
- g. Jika diperlukan perbaikan, maka petugas menerbitkan surat permintaan perbaikan (TPTP)
 - h. Sarana melaporkan tindakan perbaikan dan melampirkan buktinya pada sistem e-sertifikasi yang telah terintegrasi dengan oss.go.id.
 - i. Jika semua perbaikan dan buktinya dinyatakan sesuai, petugas menerbitkan surat closed capa dan rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) CPKB akan dikirimkan melalui sistem
3. **Jangka Waktu Pelayanan** Penerbitan rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) CPKB: 23 HK sejak permohonan dinyatakan benar dan lengkap (metode *time to respond*)
 4. **Biaya/Tarif** Tidak Dikenakan Biaya
 5. **Produk Pelayanan** rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek (SPA) CPKB
 6. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi**
 - Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id

- SMS dan Whatsapp :
0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- Twitter/Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- TikTok : @bpom_semarang
- Laporan Ka Balai : 08111841911

7 Jadwal Layanan

1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Penfadian Pelayanan Publik Nasional ;
 - g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusahan Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
 - h. Peraturan Kepala Badan POM Nomor KH. 03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
 - i. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.

- j. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas peraturan badan POM Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
- k. 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 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan
 - l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
 - m. Peraturan Badan POM Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
 1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
 2. Mesin antrian elektronik;
 3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
 4. Meja Pelayanan;
 5. Komputer;
 6. Akses Jalan Disabilitas;
 7. Ruang Tunggu;
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Kotak Saran;
 10. Informasi tarif elektronik;
 11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
 12. Air Minum;

13. *Charging Box*;
 14. Toilet Biasa;
 15. Toilet Difable;
 16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
 17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
 18. Televisi;
 19. Kacamata baca;
 20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
 21. *Co working space*;
 22. *Free Wifi*
 23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
 24. *Playground anak*;
 25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
 26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
 27. Mushola;
 28. Kantin dan
 29. Ruang Laktasi.
-
3. Kompetensi Pelaksana Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing
 4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu

- | | | |
|----|--|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang petugas |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan : dan
b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus |
| 7. | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

10. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	mengikuti persyaratan pada sistem oss.go.id
2.	Sistem, Mekanisme , Prosedur	a. Permohonan melalui oss.go.id b. Pelaku usaha mengunggguh semua persyaratan Petugas melakukan evaluasi kelengkapan c. Permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai d. Pemeriksaan sarana (onsite) e. Kriteria penerbitan lampiran PB UMKU : Perizinan (kesesuaian NIB, alamat dan KBLI) dan PJT tidak sesuai maka dilakukan

- penolakan perizinan
Perizinan (kesesuaian NIB, alamat dan KBLI) dan PJT sesuai maka dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKU
- f. Jika terdapat kekurangan diluar Perizinan (kesesuaian NIB, alamat dan KBLI) dilakukan Penerbitan surat permintaan perbaikan (TPTP) dan tetap dilakukan Penerbitan Lampiran PB UMKU
- g. Pelaku usaha melakukan perbaikan temuan
- h. Penerbitan surat close CAPA
- i. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik melalui sistem oss.go.id
3. Jangka Waktu Pelayanan Penerbitan rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik untuk sarana importir/pemberi kontrak : 5 HK sejak hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi ketentuan.
4. Biaya/Tarif Tidak Dikenakan Biaya
5. Produk Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi
- Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang (Langsung)
Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264
 - Telepon: 024-7612324
 - Faksimil : 024-7613633
 - Email : bpom_semarang@pom.go.id

- SMS dan Whatsapp :
0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)
- Twitter/Instagram/Facebook: @bpom.semarang
- TikTok : @bpom_semarang
- Lapor Ka Balai : 08111841911

7. Jadwal Layanan

1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30 (tanpa istirahat)
2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan :
pukul 07.30 – 16.00
 - Jumat :
Jam layanan :
pukul 07.30 – 15.30
 - Layanan Sertifikasi yang masuk melalui whatsapp akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Email : 24 jam (*autoreply*)

PENGELOLAAN PELAYANAN

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 - e. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Penfduan Pelayanan Publik Nasional ;
 - g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusahan Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
 - h. Peraturan Kepala Badan POM Nomor KH. 03.42.06.10.4556 Tahun 2010 tentang Petunjuk Operasional Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
 - i. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
 - j. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas peraturan Badan POM

Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik

k. Keputusan Kepala Badan POM RI Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pererbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.

1. 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 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

m. Peraturan Badan POM Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
2. Mesin antrian elektronik;
3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
4. Meja Pelayanan;
5. Komputer;
6. Akses Jalan Disabilitas;
7. Ruang Tunggu
8. Maklumat Pelayanan

10. Informasi tarif elektronik;
11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
12. Air Minum;
13. *Charging Box*;
14. Toilet Biasa;
15. Toilet Difable;
16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
17. Buku Saku BBPOM di Semarang tahun 2023 dalam huruf Braile
18. Televisi;
19. Kacamata baca;
20. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
21. *Co working space*;
22. *Free Wifi*
23. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
24. *Playground anak*;
25. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
26. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
27. Mushola;
28. Kantin dan
29. Ruang Laktasi.
30. Toilet Difabel
31. Guiding Block

3. Kompetensi Pelaksana

Pejabat Fungsional Pengawasan Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing.

-
4. Pengawasan Internal
 - a. Supervisi atasan langsung
 - b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
 - c. Dilaksanakan secara kontinyu


 5. Jumlah Pelaksana Minimal 2 (dua) orang petugas

 6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan : dan
 - b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus

 7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan;
 - b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
 - c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas

 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana Minimal 1 (Satu) kali dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG



MAKLUMAT PELAYANAN
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Nomor : PL.06.01.13A.05.23.1436

Dengan ini kami Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang menyatakan :

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan

Semarang, 25 Mei 2023
Kepala Balai Besar Pengawas POM di Semarang

Lintang Purba Jaya, S.Farm,Apt.,M.Si

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 15 Januari 2024

KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG

