

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember;
- 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 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember 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 adalah Layanan Informasi dan Pengaduan, Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik, Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik, Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, dan Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 13 Mei 2024

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,

\$(ttd)

EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

| NO | KOMPONEN | URAIAN | |
|---------------------|-------------|---|---|
| | | Layanan Informasi | Pengaduan |
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Identitas Konsumen2. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada)3. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan / diadukan (jika ada) | <ol style="list-style-type: none">1. Data surat pengaduan, meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Nomor dan tanggal agendab. Tanggal surat pengaduanc. Kategorid. Perihal2. Identitas pelapor, meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Namab. Alamatc. Pekerjaand. Kabupaten/kotae. Provinsif. Kategori pelapor3. Identitas terlapor, meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Namab. NIP/NRPc. Alamatd. Jabatane. Instansi Terlaporf. Kategori Instansi4. Lokasi kasus, meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. Kabupaten/Kotab. Provinsic. Negara |

| | | | |
|----|------------------------------------|--|---|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain 2. Penerimaan permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/media sosial / surat/layanan WhatsApp/media lain 2. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu Penyelesaian | |
| | Jenis Layanan | | |
| | A. Dinyatakan lengkap | | |
| | 1. Telepon | 1 HK | <ul style="list-style-type: none"> - 5 HK untuk permintaan informasi bersifat normatif - 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan - 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan |
| | 2. Email/Website/ Surat | | |
| | 3. Media Sosial/Media Lain | | |
| | 4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp | | |
| | 5. Tatap Muka | | |
| | B. Belum lengkap | | |
| | 1. Telepon | Konsumen diminta untuk melengkapi data | - Jika data dinyatakan tidak lengkap maka pelapor diminta |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | 2. Email/Website/ Surat | | <p>untuk melengkapi data. Jika dalam 10 (sepuluh) Hari Kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan.</p> <p>- Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.</p> |
| | 3. Media Sosial / Media Lain | | |
| | 4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp | | |
| | 5. Tatap Muka | | |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya | |
| 5. | Produk Pelayanan | Informasi kepada konsumen | Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>X: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember 68122</p> | |

| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
|-----------------------|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">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 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);5. 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik |

| | | |
|----|--|---|
| | | Indonesia Tahun 2023 Nomor 611). |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan; 2. Kursi Layanan; 3. Meja Layanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan Balai POM di Jember dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; 2. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 4. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Balai POM di Jember. |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen;2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|---|

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>Persyaratan Berkas</p> <p>A. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;5. Daftar kategori produk yang didistribusikan;6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;7. Daftar peralatan / perlengkapan terqualifikasi /terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan9. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. <p>B. Perubahan Sertifikat CDOB karena:</p> <p>B.1 Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat CDOB sebelumnya2. Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat <p>B.2 Penambahan gudang</p> <ol style="list-style-type: none">1. NIB dan izin lokasi gudang baru |

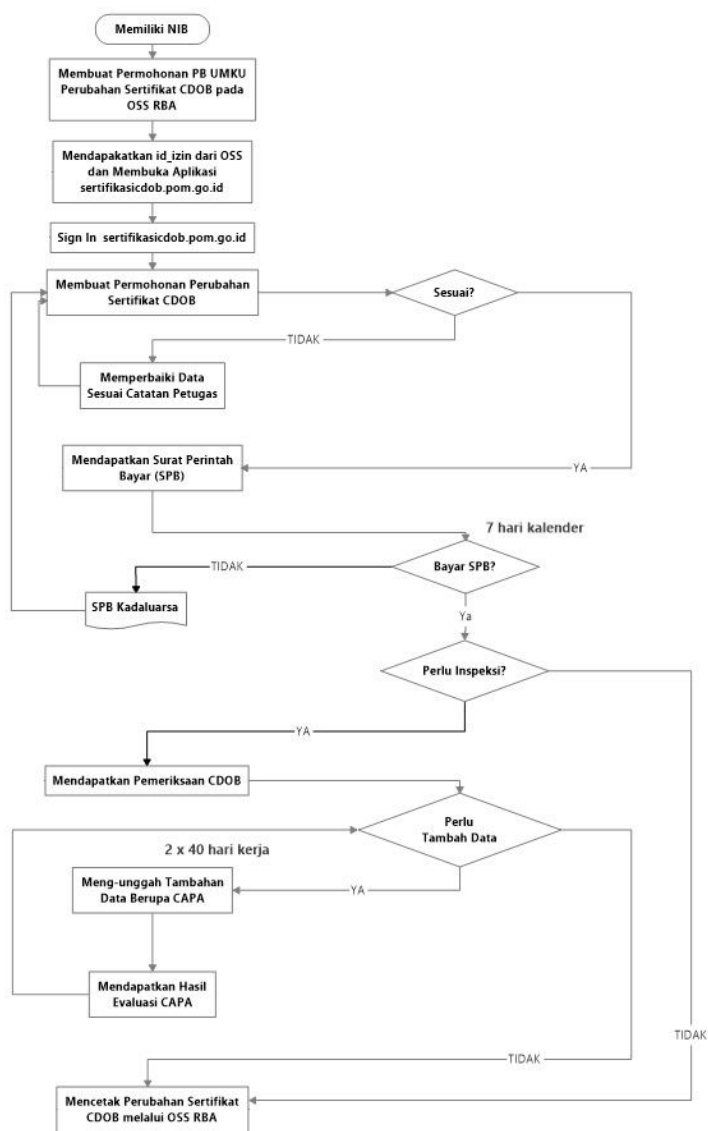
| | | |
|-----------|--|---|
| | | <p>2. Denah layout bangunan gudang baru</p> <p>3. STRA/SIPA APJ gudang baru</p> <p>C. Perpanjangan Sertifikat CDOB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 2. Dokumen inspeksi diri 3. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir |
| <p>2.</p> | <p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> | <p>Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:</p> <p>A. Sertifikasi Baru</p> <pre> graph TD A([Memiliki NIB]) --> B[Membuat Permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS RBA] B --> C[Mendapatkan id_izin dari OSS dan Membuka Aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id] C --> D{Memiliki Akun di sertifikasicdob.pom.go.id?} D -- TIDAK --> E[Membuat akun pada menu registrasi sertifikasicdob.pom.go.id] E --> F{Sesuai?} F -- TIDAK --> G[Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas] G --> H[Sign In sertifikasicdob.pom.go.id] F -- YA --> H H --> I[Membuat Permohonan Sertifikat CDOB] I --> J{Sesuai?} J -- TIDAK --> K[Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas] K --> L[Mendapatkan Surat Perintah Bayar SPB] J -- YA --> L L --> M{Bayar SPB?} M -- TIDAK --> N[SPB Kadaluausa] M -- YA --> O[Mendapatkan Pemeriksaan CDOB] O --> P{Perlu Tambah Data?} P -- YA --> Q[Meng-unggah Tambahan Data Berupa CAPA] Q --> R[Mendapatkan Hasil Evaluasi CAPA] P -- TIDAK --> S[Mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA] </pre> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan id_izin.2. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan <i>password</i> yang telah terdaftar.3. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:<ol style="list-style-type: none">a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan meng-unggah dokumen NIB dan/atau izin PBFb. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftarc. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (<i>password</i>) yang terdaftar4. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id.5. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).6. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.7. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBPN hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.8. PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:<ol style="list-style-type: none">a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal |
|--|--|--|

tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja

- 9. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB.
- 10. PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA.

B. Perubahan Sertifikat CDOB

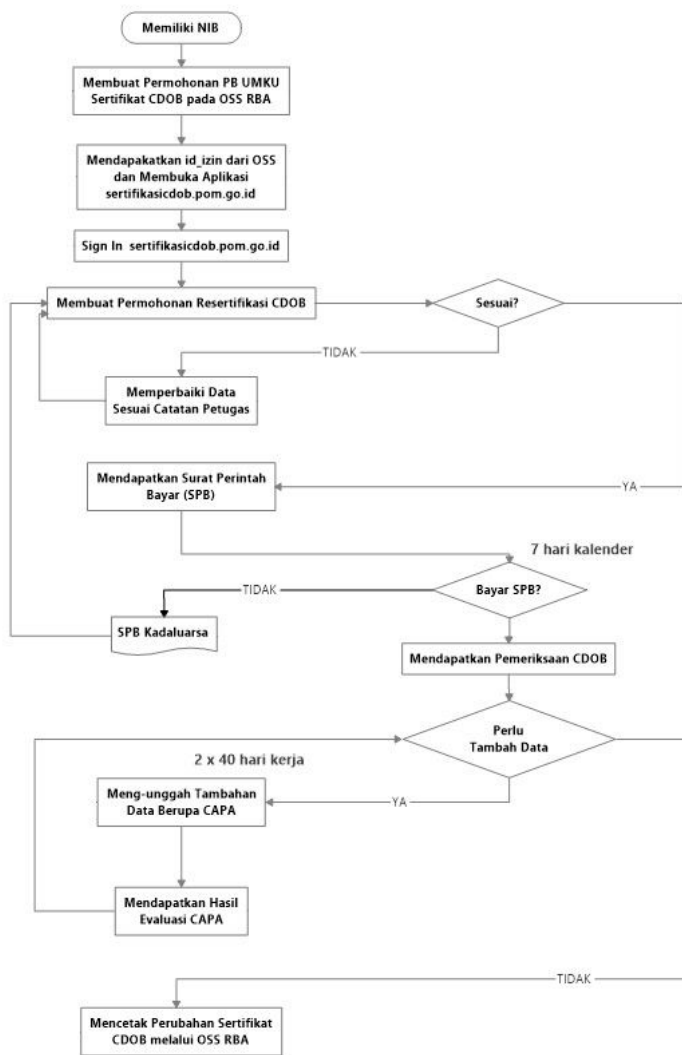


Keterangan:

- 1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA dan mendapatkan id_izin.
- 2. PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>username dan <i>password</i> yang telah terdaftar.</p> <ol style="list-style-type: none">3. PBF mengajukan permohonan Perubahan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id.4. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).5. PBF melakukan pembayaran PNPB dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.6. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNPB hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.7. Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.8. Untuk perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi maka PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:<ol style="list-style-type: none">a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOBb. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja9. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.10. PBF mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA. |
|--|--|--|

C. Perpanjangan Sertifikat CDOB



Berikut ini adalah penjelasannya:

1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang pada OSS RBA dan mendapatkan id_izin
2. PBF masuk ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id menggunakan username dan *password* yang telah terdaftar.
3. PBF mengajukan permohonan Resertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id.
4. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).
5. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 6. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBPN hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan. 7. PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB. b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengundang perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan dengan durasi maksimal tiap kali pengiriman CAPA adalah 40 (empat puluh) hari kerja 8. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB. 9. PBF mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari. 2. Jam pelayanan konsultasi <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Online</i>: setiap hari di jam kerja (tanpa jeda waktu istirahat) b. Tatap muka: setiap hari di jam kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat CDOB 2. Perubahan Sertifikat CDOB |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| | | <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>X: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember 68122</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 2. PerBPOM No. 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 Layanan; 2. Kursi Layanan; 3. Meja Layanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat serta peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, adil, profesional, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer, mampu mengakses dan menggunakan internet. |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian Cara Distribusi Obat Yang Baik, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 3 (tiga) orang pelaksana layanan |
| 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; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Rapat Tinjauan Manajemen; b. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA
PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|---------------------------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none">a. Dokumen Administratif<ul style="list-style-type: none">1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id2. Surat Permohonan Sertifikasib. Dokumen Teknis<ul style="list-style-type: none">1. NIB dengan lampirannya2. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPOTB3. Tata letak (<i>lay out</i>) sarana sesuai persyaratan CPOTB4. Dokumen Panduan Mutu penerapan CPOTB Bertahap |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id2. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana3. Pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan saat pemeriksaan.4. Petugas BPOM menerbitkan Laporan Hasil Inspeksi sarana5. Pemohon diminta menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit dengan batas waktu paling |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana</p> <p>6. Dalam hal Pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sebagaimana waktu yang telah ditentukan dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan</p> <p>7. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</p> <p>2. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;</p> <p>3. Rekomendasi penerbitan Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>X: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| | | <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember 68122</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Undang-Undang Nomo 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional 8. Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 7 tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional 9. Peraturan Kepala Badan POM Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik 10. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional 11. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan; 2. Kursi Layanan; 3. Meja Layanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan |

| | | |
|----|--|---|
| | | 7. Referensi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian rekomendasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan penerbitan rekomendasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana pelayanan rekomendasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Tinjauan Manajemen; 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi |

| | | |
|--|--|--|
| | | minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |
|--|--|--|

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA
PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|--|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <p>A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik - Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi2. Formulir Data Teknis3. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik4. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan5. Pengajuan PB-UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (secara bertahap Golongan A atau Golongan B) melalui oss.go.id6. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB <p>B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik - Pembaharuan</p> <ol style="list-style-type: none">1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi2. Formulir Data Teknis3. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik4. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan5. Pengajuan PB-UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan |

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| | | <p>Kosmetika yang Baik (secara bertahap Golongan A atau Golongan B) melalui oss.go.id</p> <p>6. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB</p> <p>C. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik – Perubahan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi 2. Formulir Data Teknis 3. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik 4. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan 5. Pengajuan PB-UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Perubahan Teknis melalui oss.go.id 6. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id 2. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana 3. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. 4. 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 pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. 5. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB 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. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;2. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan;3. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai. |
| 4. | Biaya/Tarif | Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>X: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember 68122</p> |

| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
|-----------------------|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 6. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 8. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 9. 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; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan; 2. Kursi Layanan; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>3. Meja Layanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan; 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan publik.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi:</p> <p>1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik.</p> <p>2. 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 kosmetik yang baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik.</p> <p>2. 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 | <p>Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari</p> |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | | bahaya dan risiko keragu-raguan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen;2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | a. Dokumen Administratif 1. NIB dengan KBLI sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none">- 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia;- 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/Hypermarket;- 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional);- 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store);- 47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium;- 47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913; |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">- 47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya ytdl.2. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan3. NPWP4. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik5. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none">1. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur2. KTP Penanggung Jawab Teknis3. 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)4. Panduan Mutu Meliputi:<ul style="list-style-type: none">a) Prosedur Pengemasan/Pelabelan dan catatannyab) Prosedur Penanganan Sampel Peninggal dan catatannyac) Prosedur Penanganan Produk Kembalian dan catatannyad) Prosedur Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan dan catatannyae) Prosedur Penanganan Keluhan dan catatannyaf) Prosedur Penarikan Produk dan catatannyag) Prosedur Pemusnahan Produk dan catatannyah) Prosedur Pembersihan Sarana dan catatannyai) Prosedur Pengendalian Hama dan Catatannya |
|--|--|---|

| | | |
|-----------|---|---|
| <p>2.</p> | <p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> | |
| <p>3.</p> | <p>Jangka Waktu Pelayanan</p> | <p>Penerbitan surat hasil pemeriksaan 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi</p> |
| <p>4.</p> | <p>Biaya/Tarif</p> | <p>Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis</p> |
| <p>5.</p> | <p>Produk Pelayanan</p> | <p>Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</p> |
| <p>6.</p> | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p> | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jl Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember</p> <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>Twitter: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan</p> |

| | | |
|-----------------------|-------------|---|
| | | Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember 68122 |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;6. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;7. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemaran dalam Kosmetika;8. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;9. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;10. Peraturan Badan POM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;11. 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;12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika;13. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; |

| | | |
|----|--|---|
| | | 14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 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"> 1. Ruang Layanan; 2. Kursi Layanan; 3. Meja Layanan; 4. Kotak Saran; 5. Komputer; 6. Ruang Tunggu; dan 7. Referensi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan publik. |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika dilakukan pengawasan internal meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Penerbitan Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan |

| | | |
|----|--|---|
| | | perundang-undangan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen;2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN
OLAHAN YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---------------------|-------------|---|
| PENYAMPAIAN LAYANAN | | |
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none">a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.idb. Dokumen Teknis<ul style="list-style-type: none">1. NIB beserta lampirannya2. 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)3. Peta lokasi sarana4. Tata letak (<i>lay out</i>) sarana5. Skema dan penjelasan proses produksi.6. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.7. Panduan Mutu Meliputi:<ul style="list-style-type: none">a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produkb) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkanc) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakaid) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasie) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan |

| | | |
|-----------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>) i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: k) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan l) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi m) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya). |
| <p>2.</p> | <p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> | <p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar</p> <pre> graph TD A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --> B[/Penerimaan permohonan/] B --> C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi} C --> D[Pemeriksaan sarana produksi] D --> E[/Penerbitan surat hasil pemeriksaan/] E -- Memenuhi ketentuan --> F[Proses evaluasi ditunjukkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM] E -- Tidak memenuhi ketentuan --> G[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak memenuhi ketentuan --> G H -- Memenuhi ketentuan --> I[/Penerbitan Surat closed CAPA/] I --> F </pre> |

| | | |
|-----------|---|--|
| | | <p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil</p> |
| <p>3.</p> | <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 30 (tiga puluh Hari Kerja)</p> |
| <p>4.</p> | <p>Biaya/Tarif</p> | <p>Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis</p> |
| <p>5.</p> | <p>Produk Pelayanan</p> | <p>a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa: Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi / Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id</p> <p>b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id 2. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) |
| <p>6.</p> | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p> | <p>Tatap Muka: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jl Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember</p> |

| | | |
|------------------------------|-------------|---|
| | | <p>Telpon: (0331) 5105533</p> <p>SMS/WhatsApp: 08777 1500 533</p> <p>Email: bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com</p> <p>Instagram: @bpom.jember</p> <p>Twitter: @bpomjember</p> <p>Facebook: @bpom.jember</p> <p>Youtube: Balai POM di Jember</p> <p>Website: jember.pom.go.id</p> <p>Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumpersari, Kabupaten Jember 68122</p> |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;4. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;5. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;9. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);10. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">11. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;12. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;13. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;14. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;15. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan;16. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan;17. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;18. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan;19. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;20. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan;21. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa;22. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil;23. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;24. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;25. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; |
|--|---|

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>27. Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan;</p> <p>28. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>29. 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;</p> <p>30. 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</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Ruang Layanan;</p> <p>2. Kursi Layanan;</p> <p>3. Meja Layanan;</p> <p>4. Kotak Saran;</p> <p>5. Komputer;</p> <p>6. Ruang Tunggu; dan</p> <p>7. Referensi.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik;</p> <p>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif;</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer; dan</p> <p>4. Memiliki pengalaman dan latar belakang Pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, yang meliputi:</p> <p>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.</p> <p>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 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 |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Rapat Tinjauan Manajemen;2. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



EKO AGUS BUDI DARMAWAN

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.20B.05.24.31 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : OT.03.03.20B.05.24.32

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember 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; dan
3. apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Yang membuat pernyataan,
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Jember,



Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm