

**KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA TANJUNGPINANG**

**NOMOR : OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG**

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG**

Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai standar pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu disesuaikan dengan kebutuhan percepatan pelayanan publik di lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang;

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

d. Undang-undang No. 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

- e. Undang-undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);
- f. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
- i. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- k. 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);
- 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 Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- b. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap
- c. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dalam Rangka Pendaftaran
- d. 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 : Tanjungpinang  
Pada tanggal : 08 Desember 2023  
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan  
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
KOTA TANJUNGPINANG NOMOR  
OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 TAHUN  
2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Undang-undang No. 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang;
6. Undang-undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
18. 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;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## **B. Definisi / Pengertian Umum**

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada *contact center* dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa pengaduan yang terkait dengan Pengawas Obat dan Makanan.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan publik adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat dan informasi publik kepada masyarakat yang ingin menyampaikan permintaan informasi dan pengaduan tentang obat dan makanan.

1. Peningkatan pemahaman pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan.
2. Standarisasi terselenggaranya pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat meliputi kerangka prosedur, jadwal sarana dan prasarana, persyaratan dan

tempat layanan publik dalam rangka pemberian informasi yang akurat, terkini, sesuai kebutuhan dan penyelesaian pengaduan konsumen/masyarakat terkait obat dan makanan untuk melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu.

## **D. Persyaratan**

### **D.1. Pelayanan Informasi**

1. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, alamat, nomor telepon/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi)
2. Informasi yang dibutuhkan.
3. Tujuan permintaan informasi.

### **D.2. Pelayanan Pengaduan Obat dan Makanan**

1. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, alamat, nomor telepon/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal lainnya).
2. Informasi lengkap produk dan/atau alamat sarana yang diadukan.
3. Tujuan pengaduan.

## **E. Prosedur**

1. Petugas layanan menerima, menyerahkan form penerima layanan publik kepada konsumen atau meminta informasi identitas diri penerima layanan kepada konsumen
2. Konsumen mengisi form penerima layanan atau menginformasikan identitas diri dan meminta informasi atau menyampaikan pengaduan
3. Jika informasi yang dibutuhkan tersedia petugas langsung memberikan informasi kepada konsumen dengan *timeline* maksimal 2 HK
4. Jika informasi yang dibutuhkan belum tersedia/memerlukan rujukan, petugas akan memberikan informasi lebih lanjut dengan *timeline* 10 HK dan dapat diperpanjang hingga 7 HK dengan pemberitahuan kepada konsumen
5. Jika layanan berupa pengaduan, setelah permohonan dinyatakan lengkap, petugas akan menindaklanjuti dan menyampaikan informasi atau hasil tindak lanjut pengaduan kepada pemohon sesuai ketentuan dan *timeline* yang berlaku.

## **F. Jadwal Pelayanan**

1. Senin – Kamis : 08.30 – 16.00 WIB (Istirahat: 12.00 – 12.45 WIB)
2. Jum'at : 08:30 – 15.30 WIB (Istirahat: 11.45 – 13.15 WIB)
3. Permohonan pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada jam pelayanan hari berikutnya.

## G. Jangka Waktu Penyelesaian

No	Tipe Ketersediaan Informasi	Media Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Informasi Tersedia	1. Telepon	2 HK
		2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i>	2 HK
		3. WhatsApp	2 HK
		4. Email/Website	2 HK
		5. Tatap Muka	2 HK
		6. Media Sosial	2 HK
		7. Surat	5 HK
2	Informasi Belum Tersedia dan/atau Memerlukan Rujukan	1. Telepon	10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
		2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i>	
		3. WhatsApp	
		4. Email/Website	
		5. Tatap Muka	
		6. Media Sosial	
		7. Surat	

Keterangan: Perhitungan waktu dimulai sejak permohonan dinyatakan lengkap hingga informasi atau hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pemohon

## H. Biaya / Tarif

No	Tipe Ketersediaan Informasi	Media Pelayanan	Biaya/Tarif
1	Informasi Tersedia	1. Telepon	<b>Gratis</b>
		2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i>	
		3. WhatsApp	
		4. Email/Website	
		5. Tatap Muka	
		6. Media Sosial	
		7. Surat	
		1. Telepon	

2	Informasi Belum Tersedia dan/atau Memerlukan Rujukan	2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i>	Gratis
		3. WhatsApp	
		4. Email/Website	
		5. Tatap Muka	
		6. Media Sosial	
		7. Surat	

### I. Produk Layanan

Produk layanan berupa informasi dan/atau hasil tindak lanjut pengaduan.

### J. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Ruang pelayanan dengan pendingin udara
2. Ruang tunggu
3. Kursi pelayanan
4. Meja pelayanan
5. Komputer
6. Internet/*free wifi*
7. Printer
8. Kotak saran
9. Telepon
10. Air minum
11. Toilet
12. *Leaflet / brosur/booklet* informasi obat dan makanan
13. Bahan promosi/produk informasi
14. *Display* produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan
15. Tempat parkir

### K. Kompetensi Pelaksana

Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut:

1. Diprioritaskan memiliki latar belakang pendidikan:
  - a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau
  - b. Sarjana lainnya yang memiliki kompetensi
  - c. D3 Analis Farmasi dan atau D3 lainnya yang memiliki kompetensi
2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan publik.
3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik.
4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM.
5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.
6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien.



7. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.
9. Berpenampilan rapi dan santun.
10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik.

Petugas yang melayani harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan layanan informasi dan pengaduan konsumen perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen dan Tim Koordinasi Unit Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen.

- a. Tim Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen terdiri dari petugas yang menerima permintaan informasi dan menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk.
- b. Tim Koordinasi Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan sistem kerja yang tertib, menganalisa semua permintaan informasi dan pengaduan konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap kelompok substansi. Petugas ULPK harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan, workshop, seminar, training, studi banding, dan lain-lain.

#### **L. Jumlah Pelaksana**

Jumlah pelaksana layanan informasi dan pengaduan masyarakat sebanyak 11 (sebelas) orang dengan pembagian Petugas Piket Pelayanan sebagai berikut:

- 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka di Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang dan Pelayanan *Online* yang terdiri dari 2 Shift (Shift pagi dan siang)
- 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik.

#### **M. Tempat Pelayanan**

##### **1. Tatap Muka**

- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.  
Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring,  
Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi  
Kepulauan Riau 29123.

- Mal Pelayanan Publik  
Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

## 2. Pelayanan Online

- Telepon : 0771 4446168
- Email : [loka\\_tanjungpinang@pom.go.id](mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id)
- SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008
- X : @bpomtjgpinang
- Instagram : @bpom.tanjungpinang
- Facebook : Loka POM di Tanjungpinang
- Youtube : Loka POM di Tanjungpinang

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
KOTA TANJUNGPINANG NOMOR  
OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 TAHUN  
2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
6. Undang-undang No. 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang;
7. Undang-undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengenaan Tarif 50% (Lima Puluh Persen) dan Rp.0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada

15. Badan Pengawas Obat dan Makanan Untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Industri Rumah Tangga Pangan, untuk Kebutuhan Donasi, dan Berkaitan dengan Kejadian Luar Biasa atau Bencana;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. 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;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

## **B. Definisi / Pengertian Umum**

1. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.
2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
3. Pemohon adalah pelaku usaha perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas Kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
4. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.

5. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.
6. Izin Penerapan CPPOB berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun sepanjang tidak terdapat perubahan dan tetap memenuhi persyaratan.

### C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

1. Peningkatan pemahaman pemohon tentang Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
2. Menetapkan acuan/pedoman dalam rangka melaksanakan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

### D. Persyaratan

#### Penerbitan Izin Penerapan CPPOB

- a. Nomor Induk Berusaha (NIB)
- b. Peta lokasi sarana produksi
- c. Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi
- d. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi
- e. Deskripsi Pangan Olahan
- f. Alur proses produksi beserta penjelasannya

### E. Prosedur





# ALUR PENGAJUAN PB-UMKU CPPOB MELALUI SISTEM OSS DAN E-SERTIFIKASI BPOM



Pilih **ID Izin** yang telah dibuat, kemudian klik **Pemenuhan Persyaratan PB-UMKU di Sistem K/L**

Sistem **OSS** akan mengarahkan ke aplikasi **e-sertifikasi.pom.go.id**



Pada kolom ID Izin, pilih **ID Izin** yang telah dibuat pada **akun OSS**. Lengkapi dokumen persyaratan dan klik **Kirim Permohonan**



Klik menu CPPOB untuk Pendaftaran untuk mengajukan CPPOB dalam rangka pendaftaran pangan olahan

## F. Jadwal Pelayanan

1. Senin – Kamis : 08.30 – 16.00 WIB (Istirahat: 12.00 – 12.45 WIB)
2. Jum'at : 08:30 – 15.30 WIB (Istirahat: 11.45 – 13.15 WIB)
3. Permohonan pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada jam pelayanan hari berikutnya.

## G. Biaya / Tarif

Biaya untuk izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk UMK pangan resiko rendah dan sedang saat ini masih Rp 0,- (gratis)

## H. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa Sertifikat Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

## I. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Ruang pelayanan dengan pendingin udara
2. Ruang tunggu
3. Kursi pelayanan
4. Meja pelayanan
5. Komputer
6. Internet/free wifi
7. Printer
8. Kotak saran
9. Telepon
10. Air minum
11. Toilet

## 12. Referensi

### J. Tempat Pelayanan

#### Tatap Muka

- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.  
Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring,  
Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi  
Kepulauan Riau 29123.
- Mal Pelayanan Publik  
Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

#### Pelayanan Online

- Telepon : 0771 4446168
- Email : [loka\\_tanjungpinang@pom.go.id](mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id)
- SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008
- X : @bpomtjgpinang
- Instagram : @bpom.tanjungpinang
- Facebook : Loka POM di Tanjungpinang
- Youtube : Loka POM di Tanjungpinang

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KOTA TANJUNGPINANG NOMOR  
OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 TAHUN  
2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK LOKA PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1176 Tahun 2010 tentang Notifikasi Kosmetika
2. Peraturan Kepala Badan POM RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Dokumen Informasi Produk (DIP)
3. Peraturan BPOM No. 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika
4. Peraturan BPOM No. 30 Tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Penandaan Kosmetika
5. Peraturan BPOM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B
6. Peraturan BPOM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan
7. Keputusan Kepala BPOM RI No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
8. Peraturan BPOM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik
9. Peraturan BPOM No. 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika
10. Peraturan BPOM No. 17 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika
11. Peraturan BPOM No. 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika

**B. Definisi / Pengertian Umum**

1. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.
2. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik adalah Dokumen sah yang merupakan bukti bahwa importir atau usaha perseorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika



yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon notifikasi kosmetika.

3. Importir adalah Badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan kosmetika ke dalam wilayah Indonesia.
4. Kontrak adalah Usaha Perorangan/ badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan permohonan sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.

### **D. Persyaratan**

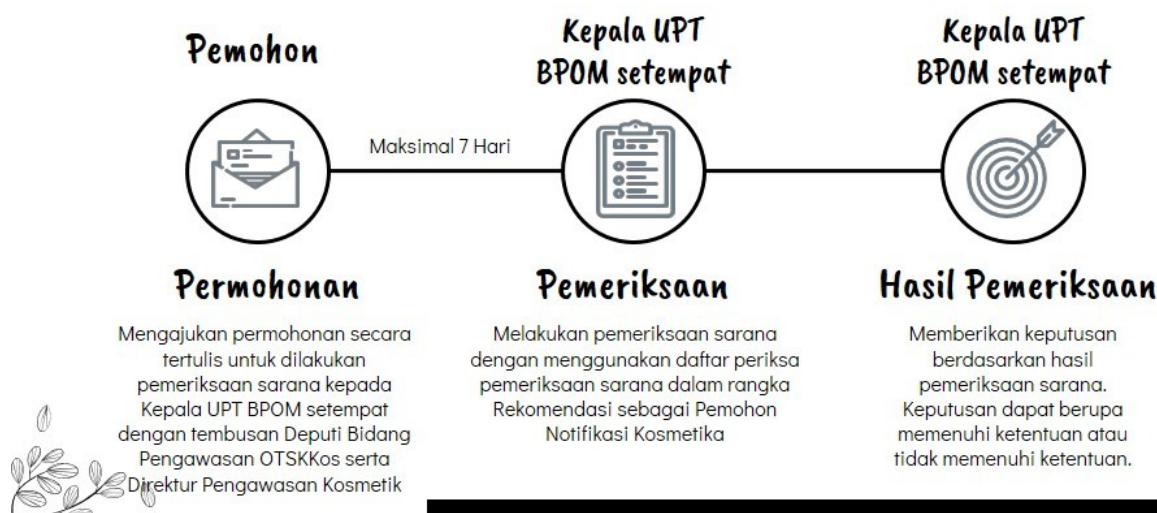
#### **Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik**

1. NIB
2. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika.
3. Memiliki penanggung jawab teknis yang dibuktikan dengan:
  - a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - b. Ijazah
  - c. Surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan
4. Memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa:
  - a. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran Kosmetika.
  - b. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika.
  - c. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan.
  - d. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika.
  - e. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.
5. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk

## E. Prosedur



# Prosedur Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika



## Hasil Pemeriksaan Memenuhi Ketentuan



Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika untuk disampaikan kepada pemohon dengan tembusan kepada Deputi Bidang Pengawasan OTSKKos dan Direktur Pengawasan Kosmetik.



Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika diterbitkan paling lama 5 Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat.

## Hasil Pemeriksaan Tidak Memenuhi Ketentuan

- Pemohon tidak memenuhi ketentuan terkait persyaratan poin 1, 2, dan/atau 3 maka permohonan ditolak.
- Pemohon tidak memenuhi ketentuan terkait persyaratan poin 4 dan/atau 5 maka Kepala UPT BPOM setempat tetap menerbitkan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika setelah pemohon melengkapi dokumen dan memberikan CAPA.
- Kepala UPT BPOM setempat menyampaikan permintaan tindakan perbaikan terhadap CAPA berupa surat hasil pemeriksaan sarana paling lama 5 Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan tidak memenuhi ketentuan.
- Pemohon harus menyampaikan CAPA kepada Kepala UPT BPOM setempat paling lambat 20 Hari terhitung sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana.

## Hasil Evaluasi CAPA

- Kepala UPT BPOM setempat melakukan evaluasi terhadap CAPA yang diberikan.
- Hasil evaluasi CAPA berupa keputusan memenuhi ketentuan atau tidak memenuhi ketentuan.
- Hasil evaluasi CAPA berupa keputusan tidak memenuhi ketentuan maka BPOM akan memberikan sanksi administratif kepada pemohon berupa penutupan sementara akses daring pengajuan permohonan notifikasi kosmetika.

## Ketentuan untuk Pemohon yang Memiliki Kantor dan Gudang di Wilayah yang Berbeda

1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada masing-masing Kepala UPT BPOM setempat.
2. Kepala UPT BPOM setempat yang berada di wilayah kantor akan melakukan penolakan apabila pemohon tidak memenuhi persyaratan poin 1, 2, dan/atau 3.
3. Kepala UPT BPOM setempat yang berada di wilayah gudang akan melakukan pemeriksaan sarana dan menyampaikan hasilnya kepada Kepala UPT BPOM setempat yang berada di wilayah kantor.

4. Hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan terkait poin 4 dan 5, Kepala UPT BPOM setempat yang berada di wilayah kantor tetap akan menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana dari Kepala UPT BPOM setempat yang berada di wilayah gudang.
5. Hasil evaluasi CAPA berupa keputusan tidak memenuhi ketentuan maka BPOM akan memberikan sanksi administratif kepada pemohon berupa penutupan sementara akses daring pengajuan permohonan notifikasi kosmetika.

#### **F. Jadwal Pelayanan**

1. Senin – Kamis : 08.30 – 16.00 WIB (Istirahat: 12.00 – 12.45 WIB)
2. Jum'at : 08:30 – 15.30 WIB (Istirahat: 11.45 – 13.15 WIB)
3. Permohonan pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada jam pelayanan hari berikutnya.

#### **G. Biaya / Tarif**

Biaya untuk rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik Rp 0,- (gratis)

#### **H. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan berupa Surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

#### **I. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

1. Ruang pelayanan dengan pendingin udara
2. Ruang tunggu
3. Kursi pelayanan
4. Meja pelayanan
5. Komputer
6. Internet/*free wifi*
7. Printer
8. Kotak saran
9. Telepon
10. Air minum
11. Toilet
12. Referensi

## J. Tempat Pelayanan

### Tatap Muka

- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.  
Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring,  
Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi  
Kepulauan Riau 29123.
- Mal Pelayanan Publik  
Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

### Pelayanan Online

- Telepon : 0771 4446168
- Email : [loka\\_tanjungpinang@pom.go.id](mailto:loka_tanjungpinang@pom.go.id)
- SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008
- X : @bpomtjgpinang
- Instagram : @bpom.tanjungpinang
- Facebook : Loka POM di Tanjungpinang
- Youtube : Loka POM di Tanjungpinang

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA  
TANJUNGPINANG NOMOR  
OT.02.01.14B.14B4.12.23.51 TAHUN 2023  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI  
KOTA TANJUNGPINANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**REKOMENDASI SERTIFIKAT PENERAPAN ASPEK CPOTB BERTAHAP**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
2. 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
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
5. Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap

**B. Definisi / Pengertian Umum**

1. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS.
2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah Dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis bentuk sediaan Obat Tradisional

**C. Maksud dan Tujuan**

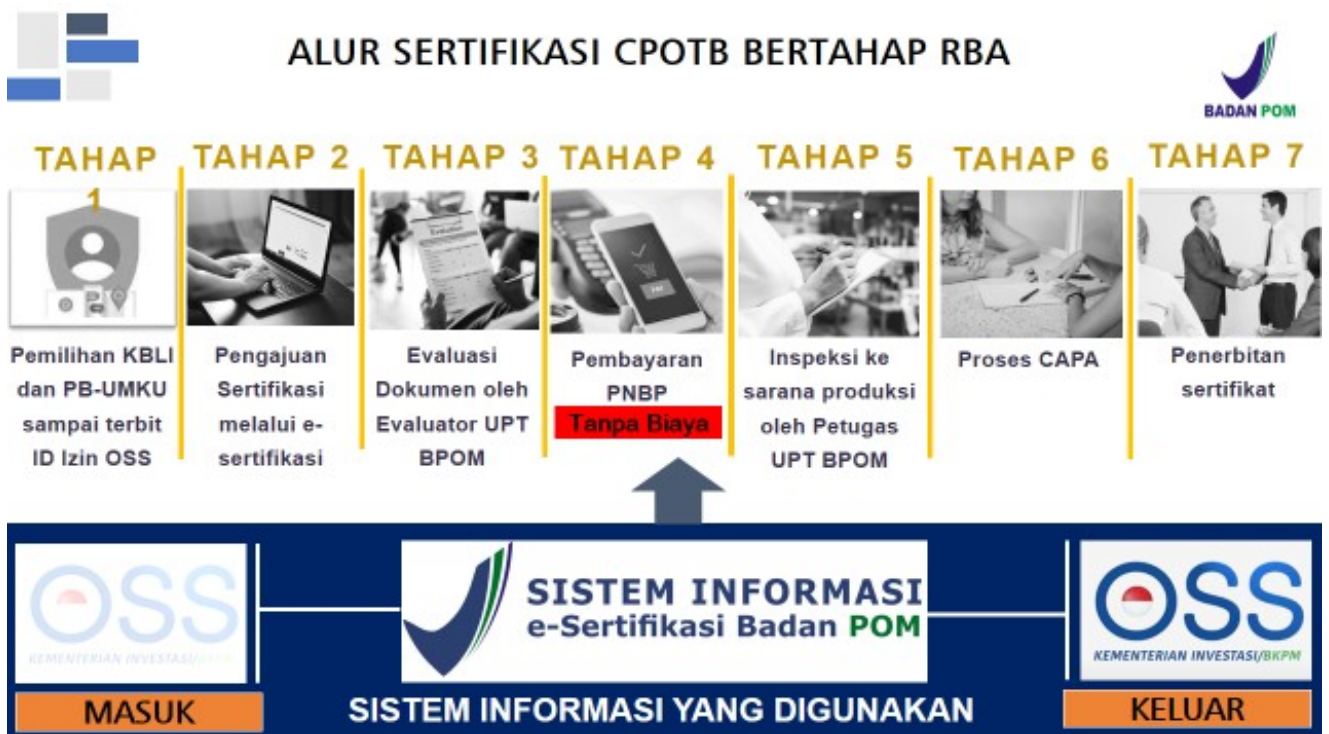
Maksud penetapan standar pelayanan adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap.

#### D. Persyaratan

Pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap.

1. Surat permohonan disertai denah bangunan dan dokumen mutu
2. Surat pernyataan memenuhi komitmen

#### E. Prosedur



#### F. Jadwal Pelayanan

1. Senin – Kamis : 08.30 – 16.00 WIB (Istirahat: 12.00 – 12.45 WIB)
2. Jum'at: 08:30 – 15.30 WIB (Istirahat: 11.45 – 13.15 WIB)
3. Permohonan pelayanan yang masuk diluar jam pelayanan, akan direspon pada jam pelayanan hari berikutnya.

#### G. Biaya / Tarif

Biaya untuk Pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Rp 0,- (gratis)

#### H. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap

#### I. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Ruang pelayanan dengan pendingin udara

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*

2. Ruang tunggu
3. Kursi pelayanan
4. Meja pelayanan
5. Komputer
6. Internet/free wifi
7. Printer
8. Kotak saran
9. Telepon
10. Air minum
11. Toilet
12. Referensi

#### Tatap Muka

- Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.  
Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring,  
Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau  
29123.
- Mal Pelayanan Publik  
Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

#### Pelayanan Online

- Telepon : 0771 4446168
- Email : loka\_tanjungpinang@pom.go.id
- SMS /  
WhatsApp : 0812 9058 6008
- X : @bpomtjgpinang
- Instagram : @bpom.tanjungpinang
- Facebook : Loka POM di Tanjungpinang
- Youtube : Loka POM di Tanjungpinang