

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI BANJARMASIN  
NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

**Menimbang :** bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat 1 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin

**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 Nomor 5037);
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 - 2 - 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 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN.
- Kesatu :** Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- Kedua : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
  - b. Pengujian Obat dan Makanan
  - c. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
  - d. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik
  - e. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan A
  - f. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Secara Bertahap Golongan B
  - g. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap
  - h. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
- Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada 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 Banjarmasin

pada tanggal 16 Juni 2023

KEPALA BALAI BESAR POM DI BANJARMASIN,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN I  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp /email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadakan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Layanan pengaduan dan informasi dilaksanakan dengan 2 cara yaitu langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Layanan secara langsung dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 08.00- 16.30 WITA dan hari Jumat pukul 08.00-16.00 WITA, tanpa istirahat. Layanan yang tidak langsung dapat diberikan baik pada hari kerja maupun di luar hari kerjaliburdi luar ja kerja. Layanan informasi berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak, seperti kasus KLB KP, kegiatan <i>food security</i>  b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi  c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait  d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif</li> <li>b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan</li> <li>c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>b. Telepon : 0511-3305115</li> <li>c. Whatsapp : 085245004884</li> <li>d. SMS : 085251688949</li> <li>e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>f. Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>g. Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ul>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> </ul>

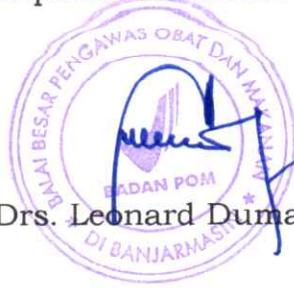
NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j</li> <li>j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</li> <li>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</li> <li>b. Ruang Pelayanan</li> <li>c. Ruang Pengaduan</li> <li>d. Ruang Tunggu</li> <li>e. AC</li> <li>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</li> <li>g. Area bermain anak</li> <li>h. Ruang laktasi</li> <li>i. Sistem antrian elektronik</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan printer</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>n. Jalur Khusus Difabel</li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>q. Air minum dan jajanan</li> <li>r. WIFI</li> <li>s. Charging Station</li> <li>t. Bahan bacaan</li> <li>u. Melayani ATK dan fotocopy</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>b. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik</li> <li>c. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan</li> <li>d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 1 orang</li> <li>b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 4 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ul> </li> <li>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</li> <li>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</li> </ul>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN II  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1. nama pengirim sampel 2. nama perusahaan/instansi, alamat dan nomor telepon 3. Data dan identitas contoh a). Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa; b). Kemasan Asli; c). Komposisi; d). Jumlah Contoh; e). Parameter yang diuj
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam. b. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian, khusus layanan saat KIE tidak perlu surat permohonan. c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. d. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan mengisi form lampiran bukti setor uang untuk diserahkan pemohon ke bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online). e. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran sampel yang akan diuji, khusus layanan food security dan KIE tidak dipungut biaya (gratis).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian g. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. h. Pemberitahuan melalui telepon/whatsapp apabila pengujian telah diselesaikan dilaksanakan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 30 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut : a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin b. Telepon : 0511-3305115 c. Whatsapp : 085245004884 d. SMS : 085251688949 e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a> f. Fb : Bbpom Banjarmasin g. Ig : bpom.banjarmasin h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;

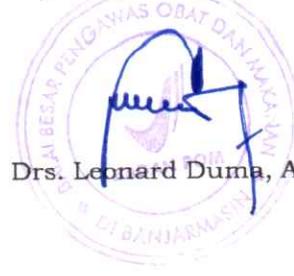
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</li> <li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;</li> <li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</li> <li>l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;</li> <li>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> <li>n. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</li> <li>b. Ruang Pelayanan</li> <li>c. Ruang Pengaduan</li> <li>d. Ruang Tunggu</li> <li>e. AC</li> <li>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</li> <li>g. Area bermain anak</li> <li>h. Ruang laktasi</li> <li>i. Sistem antrian elektronik</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan printer</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>n. Jalur Khusus Difabel</li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>q. WIFI</li> <li>r. Charging Station</li> <li>s. Bahan bacaan</li> <li>t. Melayani ATK dan fotocopy</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 32 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ul> </li> <li>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</li> <li>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</li> </ul>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN III  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK**  
**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai dengan produk b. Telah memiliki akun pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id dengan kategori sarana produksi c. Memiliki dokumen : 1) Peta lokasi sarana produksi 2) Denah bangunan (lay out) sarana produksi 3) Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi 4) Deskripsi pangan olahan 5) Alur proses produksi beserta penjelasannya 6) Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB (Bagi produsen UMK Pangan Risiko Rendah) 7) Surat pemenuhan standar penerapan CPPOB (Bagi produsen UMK Pangan Risiko Sedang) 8) Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B ((Bagi produsen UMK Pangan Risiko Sedang)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id b. Klik permohonan "CPPOB untuk Pendaftaran" c. Input data yang diperlukan d. Upload dokumen persyaratan e. Kirim permohonan dengan klik kirim f. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas/evaluator yang ditunjuk g. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi *) h. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai *) i. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen *)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		<p>j. Untuk industri menengah dan besar, setelah dokumen dinyatakan lengkap, dilakukan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarmasin. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarmasin hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>k. Evaluator melakukan verifikasi kelengkapan data dan mengirim hasil evaluasi kepada Ketua Tim.</p> <p>l. Ketua Tim melakukan verifikasi hasil evaluasi dan mengirim draft sertifikat Izin Penerapan CPPOB kepada Kepala Balai</p> <p>m. Kepala Balai melakukan penerbitan sertifikat Izin Penerapan CPPOB (untuk UMK Risiko Pangan Rendah dan Sedang) Atau Kepala Balai melakukan verifikasi draft Izin Penerapan CPPOB (untuk Industri skala Menengah dan Besar) untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Sarana Produksi Pangan Olahan untuk dilakukan penerbitan Izin Penerapan CPPOB</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	40 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Izin Penerapan CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>Telepon : 0511-3305115</li> <li>Whatsapp : 085245004884</li> <li>SMS : 085251688949</li> <li>Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ol>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan Mutu dan Gizi Pangan</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>h. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices)</li> <li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</li> <li>k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</li> <li>b. Ruang Pelayanan</li> <li>c. Ruang Pengaduan</li> <li>d. Ruang Tunggu</li> <li>e. AC</li> <li>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</li> <li>g. Area bermain anak</li> <li>h. Ruang laktasi</li> <li>i. Sistem antrian elektronik</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan printer</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>n. Jalur Khusus Difabel</li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>q. Air minum dan jajanan</li> <li>r. WIFI</li> <li>s. Charging Station</li> <li>t. Bahan bacaan</li> <li>u. Melayani ATK dan fotocopy</li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Aspek CPPOB dan Peraturan terkait Izin Penerapan CPPOB</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ul> </li> <li>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</li> <li>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</li> </ul>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN IV  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
Sertifikasi CDOB Baru		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pernyataan pimpinan tidak terlibat tindak pidana di bidang obat</li> <li>b. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang</li> <li>c. SIPA APJ</li> <li>d. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat</li> <li>e. Daftar kategori produk yang didistribusikan</li> <li>f. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat</li> <li>g. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan</li> <li>h. Kebijakan mutu dan daftar SOP</li> <li>i. Izin khusus penyalur narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika</li> </ul>
Perubahan Sertifikat CDOB		
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama):               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat CDOB sebelumnya</li> <li>- Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat</li> </ul> </li> <li>b. Penambahan Gudang               <ul style="list-style-type: none"> <li>- NIB dan izin lokasi gudang baru</li> <li>- Denah layout gudang baru</li> <li>- STRA/SIPA APJ gudang baru</li> </ul> </li> <li>c. Perpanjangan Sertifikat CDOB               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diajukan paling cepat 12 bulan dan paling lambat 6 bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</li> <li>- Surat pernyataan pimpinan tidak terlibat tindak pidana</li> <li>- Dokumen inspeksi diri</li> <li>- Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</li> </ul> </li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pelaku usaha memiliki NIB, KBLI yang sesuai (46441, 46447) dan Izin PBF</p> <p>b. PBF Membuat permohonan PB UMKU pada OSS RBA</p> <p>c. PBF mendapat id izin</p> <p>d. Membuka sertifikasicdob.pom.go.id :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrasi jika belum memiliki akun</li> <li>- Login jika telah memiliki akun</li> </ul> <p>e. PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar</p> <p>f. PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF</li> <li>2) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar</li> <li>3) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar</li> </ol> <p>g. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id.</p> <p>h. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, PBF akan mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB).</p> <p>i. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.</p> <p>j. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan.</p> <p>k. Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>l. untuk sertifikasi/perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi maka PBF mempersiapkan sarana untuk dilakukan pemeriksaan oleh BPOM:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB</li> <li>2) 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</li> </ol>

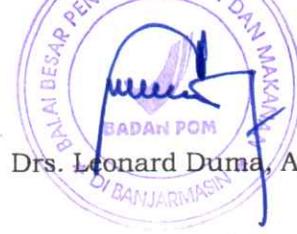
		<p>m. Apabila seluruh CAPA hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah sesuai maka PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB/ Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>n. PBF mencetak Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	49 HK untuk evaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan
4	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). (Sertifikasi Rp. 7.000.000, addendum Gudang Rp. 5.000.000, Adendum alamat tanpa periksaan Rp. 500.000,-
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CDOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>Telepon : 0511-3305115</li> <li>Whatsapp : 085245004884</li> <li>SMS : 085251688949</li> <li>Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>PerBPOM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</li> <li>Ruang Pelayanan</li> <li>Ruang Pengaduan</li> <li>Ruang Tunggu</li> <li>AC</li> <li>Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</li> <li>Area bermain anak</li> <li>Ruang laktasi</li> <li>Sistem antrian elektronik</li> <li>Kotak Saran</li> <li>Komputer dengan printer</li> <li>Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>Jalur Khusus Difabel</li> <li>Kursi Roda</li> <li>Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta</li> </ol>

		<p>parkir khusus difabel</p> <p>q. Air minum dan jajanan</p> <p>r. WIFI</p> <p>s. Charging Station</p> <p>t. Bahan bacaan</p> <p>u. Melayani ATK dan fotocopy</p>
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</p> <p>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>c. Memahami Aspek CDOB dan Peraturan terkait Sertifikasi CDOB</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>e. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>f. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ol> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</p> <p>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</p>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN VII  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK  
 CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK  
 SECARA BERTAHAP  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Merupakan Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) atau Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) b. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 21022 (Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia) c. Telah memiliki akun pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id dengan kategori sarana produksi obat tradisional d. Memiliki dokumen : 1. Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB 2. Denah sesuai prinsip CPOTB 3. Dokumen mutu aspek CPOTB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada subsite e-sertifikasi.pom.go.id b. Klik permohonan "Bertahap" c. Input data yang diperlukan d. Upload dokumen persyaratan e. Kirim permohonan dengan klik kirim f. Permohonan akan dievaluasi oleh petugas/evaluator yang ditunjuk g. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi *) h. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai *) i. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen *) j. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas melakukan pemeriksaan sarana produksi. Aspek CPOTB yang diperiksa : - UMOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene - UMOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Dokumentasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- UKOT Tahap 1 : Sanitasi dan Higiene, Dokumentasi</li> <li>- UKOT Tahap 2 : Verifikasi Tahap 1, Manajemen Mutu, Produksi, Pengawasan Mutu, Cara Penyimpanan dan Pengiriman</li> <li>- UKOT Tahap 3 : Verifikasi Tahap 2, Personalia, Bangunan Fasilitas dan Peralatan, Penanganan Keluhan terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian, Inspeksi Diri</li> </ul> <p>k. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarmasin hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>l. melakukan evaluasi laporan tindakan perbaikan tindakan pencegahan.</p> <p>m. Petugas menyusun surat hasil evaluasi tindakan perbaikan tindakan pencegahan.</p> <p>n. Jika Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai, petugas menyusun rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan mengupload dokumen tersebut ke sistem e-sertifikasi</p> <p>o. Ketua tim melakukan verifikasi hasil evaluasi serta mengirim hasil evaluasi dan pemeriksaan kepada Kepala Balai</p> <p>p. Kepala Balai melakukan verifikasi untuk diteruskan ke Direktorat Pengawasan Obat Tradisional untuk dilakukan verifikasi akhir dan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	55 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CPOTB Bertahap
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>b. Telepon : 0511-3305115</li> <li>c. Whatsapp : 085245004884</li> <li>d. SMS : 085251688949</li> <li>e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>f. Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>g. Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ul>

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik</li> <li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</li> <li>b. Ruang Pelayanan</li> <li>c. Ruang Pengaduan</li> <li>d. Ruang Tunggu</li> <li>e. AC</li> <li>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</li> <li>g. Area bermain anak</li> <li>h. Ruang laktasi</li> <li>i. Sistem antrian elektronik</li> <li>j. Kotak Saran</li> <li>k. Komputer dengan printer</li> <li>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>n. Jalur Khusus Difabel</li> <li>o. Kursi Roda</li> <li>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>q. Air minum dan jajanan</li> <li>r. WIFI</li> <li>s. Charging Station</li> <li>t. Bahan bacaan</li> <li>u. Melayani ATK dan fotocopy</li> </ul>

3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Aspek CPOTB dan Peraturan terkait Sertifikasi CPOTB Bertahap</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>e. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>f. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ul> </li> <li>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</li> <li>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</li> </ul>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN VIII  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 46443, 47191, 47911, 47914, 47111, 47112, 47999 atau 47724 b. Surat permohonan c. Memiliki penanggung jawab teknis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal S1 bidang Ilmu Farmasi, Ilmu Kedokteran, Ilmu Biologi atau Ilmu Kimia (untuk importir)</li> <li>• Minimal tenaga teknis kefarmasian/ D3 Farmasi (untuk usaha perorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi)</li> </ul> d. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan e. NPWP f. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika g. Dokumen status bangunan (jika sewa, dokumen berupa perjanjian kontrak minimal 1 tahun) h. Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur/pimpinan i. KTP Penanggung Jawab Teknis j. Dokumen terkait pengemasan sekunder/ pelabelan (untuk importir) k. Dokumen pengawasan mutu l. Dokumen penyimpanan m. Dokumen terkait penanganan keluhan, penarikan produk dan pemusnahan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada website oss.go.id b. Pilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PBUMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika c. Upload dokumen persyaratan d. Kirim permohonan e. Petugas BBPOM di Banjarmasin sebagai evaluator melakukan evaluasi persyaratan pada akun evaluator oss.go.id f. Jika lengkap, diteruskan dengan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarmasin

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Jika tidak lengkap, pemohon melengkapi dokumen persyaratan terlebih dahulu</li> <li>h. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarmasin hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</li> <li>i. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan pada <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> dan mengirimkan draft data teknis rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik kepada Kepala Balai</li> <li>j. Kepala Balai melakukan verifikasi dan pengesahan terhadap draft rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	12 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>b. Telepon : 0511-3305115</li> <li>c. Whatsapp : 085245004884</li> <li>d. SMS : 085251688949</li> <li>e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>f. Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>g. Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ul>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan Mutu dan Gizi Pangan</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang</li> </ul>

		<p>Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>h. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices)</p> <p>i. 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</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</p> <p>k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Air minum dan jajanan</p> <p>r. WIFI</p> <p>s. Charging Station</p> <p>t. Bahan bacaan</p> <p>u. Melayani ATK dan fotocopy</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</li> <li>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>c. Memahami Aspek CPPOB dan Peraturan terkait Izin Penerapan CPPOB</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</li> <li>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ul> </li> <li>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</li> <li>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</li> <li>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</li> </ul>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN V  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK  
 CARA PRODUKSI KOSMETIKA YANG BAIK SECARA BERTAHAP  
 GOLONGAN A  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 20232 (Industri Kosmetik untuk Manusia, termasuk Pasta Gigi) b. Memiliki persetujuan denah bangunan industri kosmetik c. Memiliki dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB d. Memiliki surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional e. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada website oss.go.id b. Pilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PBUMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Bertahap Golongan A pada KBLI 20232 c. Upload dokumen persyaratan d. Kirim permohonan e. Petugas BBPOM di Banjarmasin sebagai evaluator melakukan verifikasi persyaratan pada akun evaluator oss.go.id f. Jika lengkap, diteruskan dengan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarmasin g. Jika tidak lengkap, pemohon melengkapi dokumen persyaratan terlebih dahulu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarmasin hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>i. Petugas menyusun Analisa Hasil Pemeriksaan (AHP) untuk kemudian dapat dilakukan verifikasi dan pengesahan AHP oleh Kepala Balai</p> <p>j. AHP dan dokumen pemeriksaan dikirimkan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui email/sistem Srikandi untuk dilakukan evaluasi AHP dan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan A</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>b. Telepon : 0511-3305115</li> <li>c. Whatsapp : 085245004884</li> <li>d. SMS : 085251688949</li> <li>e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>f. Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>g. Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara</li> </ul>

		<p>Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Air minum dan jajanan</p> <p>r. WIFI</p> <p>s. Charging Station</p> <p>t. Bahan bacaan</p> <p>u. Melayani ATK dan fotocopy</p>
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</p> <p>b. Memahami Aspek CPKB dan Peraturan terkait Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>e. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>f. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p>
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ol> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-</p>

		undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal; b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM

LAMPIRAN VI  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 NOMOR HM.11.02.22A.22A4.06.23.146  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 DI BANJARMASIN  
 TANGGAL 16 JUNI 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK  
 CARA PRODUKSI KOSMETIKA YANG BAIK SECARA BERTAHAP  
 GOLONGAN B  
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANJARMASIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	a. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 20232 (Industri Kosmetik untuk Manusia, termasuk Pasta Gigi) b. Memiliki persetujuan denah bangunan industri kosmetik c. Memiliki dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB d. Memiliki surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional e. Memiliki penanggung jawab teknis minimal D3 Farmasi (dapat berupa D3 Farmasi, S1 Farmasi, Apoteker).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Login pada website oss.go.id b. Pilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PBUMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Bertahap Golongan A pada KBLI 20232 c. Upload dokumen persyaratan d. Kirim permohonan e. Petugas BBPOM di Banjarmasin sebagai evaluator melakukan verifikasi persyaratan pada akun evaluator oss.go.id f. Jika lengkap, diteruskan dengan pemeriksaan sarana oleh BBPOM di Banjarmasin g. Jika tidak lengkap, pemohon melengkapi dokumen persyaratan terlebih dahulu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Jika dalam pemeriksaan sarana ditemukan ketidaksesuaian, pemohon wajib melakukan tindakan perbaikan/tindakan pencegahan dan melaporkannya kepada BBPOM di Banjarmasin hingga tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan ketidaksesuaian dinyatakan selesai</p> <p>i. Petugas menyusun Analisa Hasil Pemeriksaan (AHP) untuk kemudian dapat dilakukan verifikasi dan pengesahan AHP oleh Kepala Balai</p> <p>j. AHP dan dokumen pemeriksaan dikirimkan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui email/ sistem Srikandi untuk dilakukan evaluasi AHP dan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap Golongan B</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	<p>Penerimaan pengaduan dan informasi dapat disampaikan melalui media berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kantor BBPOM di Banjarmasin Jl. Brigjend Hasan Basri 40 Banjarmasin</li> <li>b. Telepon : 0511-3305115</li> <li>c. Whatsapp : 085245004884</li> <li>d. SMS : 085251688949</li> <li>e. Email : <a href="mailto:bpom_banjarmasin@pom.go.id">bpom_banjarmasin@pom.go.id</a></li> <li>f. Fb : Bbpom Banjarmasin</li> <li>g. Ig : bpom.banjarmasin</li> <li>h. Subsite : Banjarmasin.pom.go.id</li> <li>i. Aplikasi LAPOR yang terintegrasi dengan subsite</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> </ul>

		<p>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik</p> <p>i. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>a. Front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid-19 (thermogun, tempat cuci tangan, hand sanitizer, tissue)</p> <p>b. Ruang Pelayanan</p> <p>c. Ruang Pengaduan</p> <p>d. Ruang Tunggu</p> <p>e. AC</p> <p>f. Standar Pelayanan berupa buku saku, banner, brosur, poster</p> <p>g. Area bermain anak</p> <p>h. Ruang laktasi</p> <p>i. Sistem antrian elektronik</p> <p>j. Kotak Saran</p> <p>k. Komputer dengan printer</p> <p>l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>n. Jalur Khusus Difabel</p> <p>o. Kursi Roda</p> <p>p. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>q. Air minum dan jajanan</p> <p>r. WIFI</p> <p>s. Charging Station</p> <p>t. Bahan bacaan</p> <p>u. Melayani ATK dan fotocopy</p>
3	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<p>a. Pengawas Farmasi dan Makanan</p> <p>b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>c. Memahami aspek CPKB dan peraturan terkait Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB golongan B</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p> <p>e. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>f. Pemberian sanksi dan penghargaan.</p> <p>g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai</p> <p>h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</p>

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jenis pelayanan;</li> <li>2) waktu penyelesaian, ;</li> <li>3) biaya/tarif;</li> <li>4) produk layanan.</li> </ol> <p>b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Penerima layanan di lingkungan BBPOM di Banjarmasin diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal;</p> <p>b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun</p> <p>c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</p> <p>d. Laporan Tahunan BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun;</p> <p>e. Laporan Kinerja (LAPKIN) BBPOM di Banjarmasin dilaksanakan setiap tahun.</p>

DITETAPKAN : DI BANJARMASIN

PADA TANGGAL : 16 Juni 2023

Kepala Balai Besar POM di Banjarmasin,



Drs. Leonard Duma, Apt., MM