

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024



## Balai Besar POM di Mataram

Jl. Caturwarga No. Mataram, Nusa Tenggara Barat

- 08787-1500533  
(Informasi dan pengaduan terkait produk)
- 08786-4374887  
(Informasi pengujian)
- 08770-3339992  
(Pengaduan terkait gratifikasi)

serlik\_mtr@yahoo.com  
bpom\_mtrm@yahoo.com

087871500533

bpom.mataram

bpom.mataram

bpommataram

Balai Besar POM di Mataram

www.pom.go.id  
www.bbpmmataram.id

www.mataram.pom.go.id



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

NOMOR: OT.02.01.14A.01.24.37 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, obyektif, efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sebagaimana diamanatkan pada ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan,
  - b. bahwa penyusunan standar pelayanan juga dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik dan menyesuaikan dengan regulasi terkini di bidang standar pelayanan,
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Mataram tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram.

- Mengingat :
1. 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);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

- Nomor 5149);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  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 6616);
  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 Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
  11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
  12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada

Diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
- b. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisioanl yang Baik secara Bertahap;
- c. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A dan B;
- d. Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
- e. Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
- f. Standar Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga/Swasta;
- g. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu merupakan acuan bagi masyarakat dan petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram Nomor HK.06.06.18A.18A4.02.23.60 tanggal 02 Februari 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 25 Januari 2024

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS

OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI MATARAM  
NOMOR OT.02.01.14A.01.24.37 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI MATARAM

A. LATAR BELAKANG

Balai Besar POM di Mataram sebagai badan publik memiliki fungsi dan peran untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Balai Besar POM di Mataram berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai aturan yang berlaku.

Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, Balai Besar POM di Mataram mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan.

Untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar POM di Mataram, perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan.

B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN

1. Tujuan

Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di BBPOM di Mataram; dan
- b. Pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Sasaran

Sasaran Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BBPOM di Mataram sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya; dan
- c. BBPOM di Mataram mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

## C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram terdiri dari 2 (dua) yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan. RuangLingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam) komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponenAdapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
  
- Pengelolaan Pelayanan
  1. Dasar Hukum
  2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas
  3. Kompetensi Pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah Pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

## D. DASAR HUKUM

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik.
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
12. 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); 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);

13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## E. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### 1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. NIB RBA</li><li>2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li><li>3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li><li>4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat</li><li>5. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikat Distribusi Farmasi /Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF / Izin PBF Cabang;</li><li>b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); dan</li><li>c. Dokumen pendukung meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li><li>b. Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li><li>c. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li><li>d. Daftar peralatan/perengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan</li><li>e. Kebijakan mutu dan daftar SOP</li></ol></li></ol></li><li>6. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan:<ol style="list-style-type: none"><li>f. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir;</li><li>g. Dokumen inspeksi diri; dan</li><li>h. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.</li></ol></li></ol>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung ke subsite <a href="http://www.sertifikasicdob.pom.go.id">http://www.sertifikasicdob.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, BBPOM di Mataram menerima surat dari Direktur Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi <a href="https://srikandi.arsip.go.id/">https://srikandi.arsip.go.id/</a></li> <li>3. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana (20 hari) dan menginput hasil pemeriksaan sarana dalam aplikasi:</li> <li>4. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> <li>5. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA</li> <li>6. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja</li> <li>7. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi CAPA (12 hari)</li> <li>8. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	49 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemenuhan Persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik</li> <li>b. Permintaan CAPA</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero)</li> <li>b. Telepon : 0370 - 621926</li> <li>c. Fax : 0370 - 628033</li> <li>d. Email : bpom_mataram@pom.go.id</li> <li>e. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</li> <li>f. Kotak Saran</li> <li>g. Media social :</li> <li>h. subsite: mataram.pom.go.id;</li> <li>i. facebook: bpom.mataram;</li> <li>j. IG: bpom.mataram;</li> <li>k. twitter: bpommataram;</li> <li>l. Youtube: Balai Besar POM di Mataram.</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>b. 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>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</li> <li>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik</li> <li>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		Sektor Obat dan Makanan. g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik i. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy; e. Sistem layanan antrian elektronik; f. Televisi, bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan h. Tempat bermain anak; i. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; j. Ruang Laktasi; k. Toilet; l. Musholla; m. Kotak P3K; n. Kantin; o. Aneka snack dan minuman gratis; p. Charger Corner; q. Jalur Khusus Difabel; r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel. t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi	a. Pendidikan minimal S1;

No.	Komponen	Uraian
	Pelaksana	b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;</li> </ul>

## 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap

No.	Komponen	Uraian
	PENYAMPAIAN LAYANAN	

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT</li><li>b. NIB RBA</li><li>c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li><li>d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a></li><li>e. Surat permohonan</li><li>f. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen</li><li>g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi:</li></ul>
----	-------------	--

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan</li> <li>- Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.</p> <p>Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung</li> <li>b. BBPOM di Mataram menerima permohonan dan melakukan evaluasi</li> <li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka BBPOM di Mataram akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari)</li> <li>d. BBPOM di Mataram menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari)</li> <li>e. pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>)</li> <li>f. BBPOM di Mataram menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari)</li> <li>g. BBPOM di Mataram menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap (6 hari)</li> <li>h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		Tradisional Yang Baik Secara Bertahap (7 hari)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 hari dengan mekanisme <i>clock on - clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap b. Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero). m. Telepon : 0370 - 621926 n. Fax : 0370 - 628033 b. Email : bpom_mataram@pom.go.id c. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887 d. Kotak Saran e. Media social : subsite: mataram.pom.go.id; facebook: bpom.mataram; IG: bpom.mataram; twitter: bpommataram; Youtube: Balai Besar POM di Mataram.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik

No.	Komponen	Uraian
		<p>tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Tempat bermain anak;</p> <p>i. Wastafel cuci tangan &amp; Hand Sanitizer;</p> <p>j. Ruang Laktasi;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. Musholla;</p> <p>m. Kotak P3K;</p> <p>n. Kantin;</p> <p>o. Aneka snack dan minuman gratis;</p> <p>p. Charger Corner;</p> <p>q. Jalur Khusus Difabel;</p> <p>r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan</p> <p>s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel.</p> <p>t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/</p>

No.	Komponen	Uraian
		Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. d. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;</li> </ul>

### 3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan B

No.	Komponen	Uraian
		PENYAMPAIAN LAYANAN

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. NIB RBA</li><li>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li><li>c. Persetujuan denah</li><li>d. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B</li><li>e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li><li>f. Dokumen sistem mutu:<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistem manajemen mutu</li><li>- Personalia</li><li>- Bangunan dan fasilitas</li><li>- Peralatan</li><li>- Sanitasi dan higiene</li></ul></li></ul>
----	-------------	---

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produksi</li> <li>- Pengawasan mutu</li> <li>- Dokumentasi</li> <li>- Penyimpanan</li> <li>- Penanganan keluhan dan penarikan produk</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B dilakukan pada aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon input data secara elektronik dan unggah dokumen pendukung</li> <li>b. BBPOM di Mataram menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari)</li> <li>c. Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambahan data</li> <li>d. Pemohon melakukan pembayaran terhadap Surat Perintah Bayar terhadap dokumen yang telah lengkap diverifikasi (7 hari)</li> <li>e. BBPOM di Mataram akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme time to respond)</li> <li>f. Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka BBPOM di Mataram menyampaikan permintaan tambahan data kepada pemohon</li> <li>g. Pemohon menyampaikan tambahan data paling banyak 3 kali (20 hari)</li> <li>h. BBPOM di Mataram menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem</li> <li>i. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A atau Golongan B</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan / atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero).</li> <li>2. Telepon : 0370 - 621926</li> <li>3. Fax : 0370 - 628033</li> <li>4. Email : bpom_mataram@pom.go.id</li> <li>5. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</li> <li>6. Kotak Saran</li> <li>7. Media social : subsite: mataram.pom.go.id; facebook: bpom.mataram; IG: bpom.mataram; twitter: bpommataran; Youtube: Balai Besar POM di Mataram.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>b. 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>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</li> <li>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</li> <li>g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy; e. Sistem layanan antrian elektronik; f. Televisi, bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan h. Tempat bermain anak; i. Wastafel cuci tangan & Hand Sanitizer; j. Ruang Laktasi; k. Toilet; l. Musholla; m. Kotak P3K; n. Kantin; o. Aneka snack dan minuman gratis; p. Charger Corner; q. Jalur Khusus Difabel; r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel. t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang

No.	Komponen	Uraian
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>e. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>f. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;</li> </ul>

#### 4. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. NIB RBA</li> <li>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>c. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika</li> <li>d. Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan)</li> <li>e. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika</li> <li>- Catatan persediaan/ kartu stok kosmetika</li> <li>- Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan</li> <li>- Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika</li> <li>- Prosedur tertulis dan catatan</li> </ul> </li> </ul>
----	-------------	---

No.	Komponen	Uraian
		<p>penanganan sampel pertinggal</p> <p>f. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui aplikasi <a href="http://www.oss.go.id">http://www.oss.go.id</a>.</p> <p>Alur setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika ditujukan kepada Kepala BBPOM di Mataram</li> <li>BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 hari sejak permohonan dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana dalam rangka rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika</li> <li>Jika hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, BBPOM Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 hari</li> <li>Jika hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, BBPOM Mataram menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 hari</li> <li>Pemohon menyampaikan perbaikan/ CAPA paling lama 20 hari</li> <li>BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan maka BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	12 hari
4.	Biaya/ Tarif	Sertifikat                      Pemenuhan                      Aspek

No.	Komponen	Uraian
		CPKB Golongan B tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero).</p> <p>b. Telepon : 0370 - 621926</p> <p>c. Fax : 0370 - 628033</p> <p>d. Email : bpom_mataram@pom.go.id</p> <p>e. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Media social : subsite: mataram.pom.go.id; facebook: bpom.mataram; IG: bpom.mataram; twitter: bpommataram; Youtube: Balai Besar POM di Mataram.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p> <p>h. Keputusan Kepala Badan POM No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Tempat bermain anak;</p> <p>i. Wastafel cuci tangan &amp; Hand Sanitizer;</p> <p>j. Ruang Laktasi;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. Musholla;</p> <p>m. Kotak P3K;</p> <p>n. Kantin;</p> <p>o. Aneka snack dan minuman gratis;</p> <p>p. Charger Corner;</p> <p>q. Jalur Khusus Difabel;</p> <p>r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan</p> <p>s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel.</p> <p>t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung.

No.	Komponen	Uraian
		b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	g. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. h. Evaluasi yang dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;</li> </ul>

#### 5. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. NIB RBA</li> <li>b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP</li> <li>c. Peta lokasi sarana produksi</li> <li>d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi</li> <li>e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi;</li> <li>f. Deskripsi Pangan Olahan</li> <li>g. Alur proses produksi beserta penjelasannya</li> <li>h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB</li> <li>i. Hasil self assessment</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai.

No.	Komponen	Uraian
		<p>Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a>.</p> <p>Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah</li> <li>c. BBPOM di Mataram menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari)</li> <li>d. BBPOM Mataram meminta revisidokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</li> <li>e. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka BBPOM di Mataram menerbitkan izin (20 hari).</li> </ol> <p>Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan</li> <li>b. BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah</li> <li>c. BBPOM di Mataram menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari)</li> <li>d. BBPOM Mataram meminta revisidokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari)</li> <li>e. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan.</li> <li>f. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana</p> <p>g. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka BBPOM Mataram menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari)</p> <p>h. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP)</p> <p>i. BBPOM di Mataram melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon.</p> <p>j. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluasi</p> <p>k. Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPOB</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero).</p> <p>b. Telepon : 0370 - 621926</p> <p>c. Fax : 0370 - 628033</p> <p>d. Email : bpom_mataram@pom.go.id</p> <p>e. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Media social : subsite: mataram.pom.go.id; facebook: bpom.mataram; IG: bpom.mataram; twitter: bpommataram; Youtube: Balai Besar POM di Mataram.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan.</p> <p>g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.</p> <p>h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Tempat bermain anak;</p> <p>i. Wastafel cuci tangan &amp; Hand Sanitizer;</p> <p>j. Ruang Laktasi;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. Musholla;</p> <p>m. Kotak P3K;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>n. Kantin;</p> <p>o. Aneka snack dan minuman gratis;</p> <p>p. Charger Corner;</p> <p>q. Jalur Khusus Difabel</p> <p>r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan</p> <p>s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel.</p> <p>t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1;</p> <p>b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>i. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>j. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di</li> </ul>

		Mataram setiap bulan;
--	--	-----------------------

### 6. Pengujian Sampel Pihak Ketiga/Swasta

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan

No.	Komponen	Uraian
		b. Administrasi Pengujian (slip pembayaran) c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama pengirim sampel</li> <li>- Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan</li> <li>- Data dan identitas contoh               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu Daluarsa;</li> <li>b) Kemasan Asli;</li> <li>c) Komposisi;</li> <li>d) Jumlah Contoh;</li> <li>e) Parameter yang diuji</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon (Pihak ketiga/Swasta) mengajukan permohonan pengujian; b. Petugas melakukan verifikasi terhadap dokumen pemohon dan Sampel yang diuji, jika sesuai maka akan dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi; c. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan Pembuatan billing; d. Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel; e. Pemohon menyerahkan sampel yang akan diuji; f. Petugas menjelaskan cara tracking sampel melalui inovasi Sijelap untuk mengetahui posisi sampel uji. g. Pelaksanaan Pengujian; dan h. Penerbitan Sertifikat Hasil Uji. Petugas menyerahkan Sertifikat/Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan di wakillkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. i. Pemberitahuan melalui telepon /

No.	Komponen	Uraian
		whatsapp apabila pengujian telah selesai dilakukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) – 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal pembayaran PNPB dan disesuaikan dengan parameter uji yang diuji (terlampir secara detail pada lampiran waktu dan biaya). Inovasi pelayanan Silapol “Sistem Pengujian Sampel Kepolisian” yaitu pengujian sampel kepolisian <i>one dayservices</i> .
4.	Biaya/ Tarif	Biaya sesuai tarif sebagaimana diatur dalam Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Hasil Uji Sampel Obat dan Makanan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero).</p> <p>b. Telepon : 0370 - 621926</p> <p>c. Fax : 0370 - 628033</p> <p>d. Email : bpom_mataram@pom.go.id</p> <p>e. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Media social :</p> <p>h. subsite: mataram.pom.go.id;</p> <p>i. facebook: bpom.mataram;</p> <p>j. IG: bpom.mataram;</p> <p>k. twitter: bpommataram;</p> <p>l. Youtube: Balai Besar POM di Mataram.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Balai Besar POM di Mataram 17 Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>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.</p> <p>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan</p> <p>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. 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</p>

No.	Komponen	Uraian
		Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan</li> <li>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</li> <li>c. Komputer dan akses internet;</li> <li>d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</li> <li>e. Sistem layanan antrian elektronik;</li> <li>f. Televisi, bahan bacaan;</li> <li>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</li> <li>h. Tempat bermain anak;</li> <li>i. Wastafel cuci tangan &amp; Hand Sanitizer;</li> <li>j. Ruang Laktasi;</li> <li>k. Toilet;</li> <li>l. Musholla;</li> <li>m. Kotak P3K;</li> <li>n. Kantin;</li> <li>o. Aneka snack dan minuman gratis;</li> <li>p. Charger Corner;</li> <li>q. Jalur Khusus Difabel;</li> <li>r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan</li> <li>s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel.</li> <li>t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal DIII;</li> <li>b. Memiliki pengetahuan mengenai pengujian sampel obat dan makanan.</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah, menyajikan, serta menganalisis data dan informasi.</li> <li>d. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung.</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis Pelayanan</li> <li>- Waktu Penyelesaian</li> <li>- Biaya/Tarif</li> <li>- Produk Layanan</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali.</p> <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 yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	permohonan yang mengajukan pelayanan pengujian diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan setiap bulan.</li> </ul>

## 7. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Identitas Pemohon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama</li> <li>- Nomor Telepon/ Whatsapp</li> <li>- Email</li> <li>- Alamat</li> <li>- Pekerjaan/Profesi</li> <li>- Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka</li> </ul> <p>b. Jenis Informasi yang dibutuhkan</p> <p>c. Identitas Produk yang diadukan</p> <p>d. Tujuan permintaan informasi</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pelanggan melakukan pengaduan/ meminta informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan permintaan informasi tidak langsung melalui: telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website.</p> <p>Pengaduan dan Permintaan informasi dilayani pada jam kerja yaitu : Senin - Kamis pukul 08.00-16.30 WITA Jumat pukul 08.00-16.00 WITA. Tidak ada jam istirahat.</p> <p>b. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam bentuk kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.</p> <p>c. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</p> <p>d. Perumusan tindak lanjut pengaduan atau jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.</p> <p>e. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 10 hari kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan</p> <p>b. Tindak Lanjut Layanan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui tatap muka langsung, telepon, <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, email/Website, Media Sosial, Whatsapp: 1 hari kerja</li> <li>- Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gartis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga – Kota Mataram dan dan Mall Pelayanan Publik Kota Mataram di Mataram Mall, Jl. Cilinaya No. 7 (Ex Hero).</p> <p>b. Telepon : 0370 - 621926</p> <p>c. Fax : 0370 - 628033</p> <p>d. Email : bpom_mataram@pom.go.id</p> <p>e. SMS/WA : 087871500533/ 087864374887</p> <p>f. Kotak Saran</p> <p>g. Media social :</p> <p>h. subsite: mataram.pom.go.id;</p> <p>i. facebook: bpom.mataram;</p> <p>j. IG: bpom.mataram;</p> <p>k. twitter: bpommataram;</p>

No.	Komponen	Uraian
		l. Youtube: Balai Besar POM di Mataram.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
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 Balai Besar POM di Mataram 17 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 Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan</p> <p>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. 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;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;</p> <p>c. Komputer dan akses internet;</p> <p>d. Komputer dilengkapi printer dan foto copy;</p> <p>e. Sistem layanan antrian elektronik;</p> <p>f. Televisi, bahan bacaan;</p> <p>g. Pojok Informasi Obat dan Makanan</p> <p>h. Tempat bermain anak;</p> <p>i. Wastafel cuci tangan &amp; Hand Sanitizer;</p> <p>j. Ruang Laktasi;</p> <p>k. Toilet;</p> <p>l. Musholla;</p> <p>m. Kotak P3K;</p> <p>n. Kantin;</p> <p>o. Aneka snack dan minuman gratis;</p> <p>p. Charger Corner;</p> <p>q. Jalur Khusus Difabel;</p> <p>r. Kursi roda dan tongkat penyangga; dan</p> <p>s. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel.</p> <p>t. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal S1</p> <p>b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/<i>Public Speaking</i>;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan makanan;</p> <p>d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 (Tujuh) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis Pelayanan</li> <li>- Waktu Penyelesaian</li> <li>- Biaya/Tarif</li> <li>- Produk Layanan</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali.</p> <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 yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya

No.	Komponen	Uraian
		dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>k. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>l. Evaluasi yang dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>- Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;</li> </ul>


  
 KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT  
 DAN MAKANAN DI MATARAM,  
 Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt.



**“Obat dan Makanan Aman, Bermutu dan Berdaya Saing  
untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat,  
Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**

