BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Balai Besar POM di Palembang dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Palembang dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan BBPOM di Palembang, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan BBPOM di Palembang.

Palembang, 07 Januari 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang



Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALEMBANG
NOMOR: HK.02.02.5A.01.26.001

PERUBAHAN ATAS SURAT KEPUTUSAN
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG
NOMOR: HK.02.02.5A.01.25.010

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

Mengingat :

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 747);

8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

MEMUTUSKAN

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

Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

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

a. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
b. Layanan Pengujian Obat dan Makanan;
c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
d. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan A/Golongan B;
f. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
g. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
h. Pelayanan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi :

a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu sebagaimana tercantum dalam Lampiran II hingga IX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kelima : Petugas pelaksana pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang memakai seragam dengan ketentuan sebagai berikut :

A. Pakaian seragam petugas pelayanan publik dan resepsionis:
1. Hari Senin: atasan navy, bawahan navy, kerudung menyesuaikan dan atribut pegawai.

2. Hari Selasa: atasan khaki, bawahan khaki, kerudung menyesuaikan dan atribut pegawai.
3. Hari Rabu: atasan putih, bawahan khaki, kerudung menyesuaikan dan atribut pegawai.
4. Hari Kamis: atasan batik BPOM, bawahan navy, kerudung menyesuaikan dan atribut pegawai.
5. Hari Jumat: atasan batik nasional, bawahan menyesuaikan, kerudung menyesuaikan dan atribut pegawai.

B. Pakaian Seragam Pemandu Kelompok Rentan:

Senin – Jumat : Pakaian Seragam Satuan Pengamanan (Satpam) sedangkan petugas pelayanan publik dan resepsionis disesuaikan dengan jadwal seragam pada umumnya.

Keenam : Kode etik Petugas Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang sebagaimana tercantum dalam Lampiran X yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Ketujuh : Tim Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedelapan : Tim Penilai Petugas Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran XII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kesembilan : Tim Koordinator Pengelola Subsite dan Media Sosial Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kesepuluh : Mekanisme Pemberian Reward & Punishment Petugas Pelaksana Layanan dan Pemberian Kompensasi Penerima Layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kesebelas : Program Peningkatan Kinerja, Budaya Pelayanan Prima dan Perilaku Hidup Sehat Pegawai di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang selanjutnya disebut Program Peningkatan Kinerja, Budaya Pelayanan Prima dan Perilaku Hidup Sehat dilaksanakan melalui kegiatan sebagai berikut :

a. Pemberian penghargaan;
b. Pemberian kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan;
c. Pengembangan kapasitas melalui kesempatan mengikuti program beasiswa;
d. Program konseling;
e. Sosialisasi peningkatan motivasi kerja;
f. Pelaksanaan kegiatan olahraga pagi rutin setiap hari Jumat;
g. Pemutaran lagu pelayanan prima 5S (Sambut dengan Senyum, Salam dan Semangat untuk memberikan Solusi) setiap jam 07.30 pagi; dan
h. Senam ice breaking setiap jam 10.15 WIB dan 14.00 WIB.

Keduabelas : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Nomor

HK.02.02.5A.12.25.560 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tahun 2025 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ketigabelas :

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti SF.,Apt.,M.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
SURAT KEPUTUSAN ii
DAFTAR ISI vi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan 1
C. Ruang Lingkup 1
D. Dasar Hukum 2
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN 5
A. Pelaksanaan Pelayanan 5
B. Jenis Pelayanan 5
C. Jadwal Pelayanan 5
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 9
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 9
F. Tempat Pelayanan 10
G. Maklumat Pelayanan 11
H. Pengawasan Internal 11
I. Jaminan Pelayanan 11
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 12
K. Kompensasi Pengguna Layanan 12
L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan 12
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN 14
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan 14
B. Pencatatan 14
C. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan 14
D. Biaya/Tarif 15
BAB IV PENUTUP 16
A. Monitoring 16
B. Evaluasi 16
C. Indikator Evaluasi 16

Lampiran I Maklumat Pelayanan

A. Maklumat Pelayanan 18

Lampiran II Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan

A. Definisi/Pengertian Umum 20

B. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan *(Service Delivery)* 20

C. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan *(Manufacturingy)* 23

Lampiran III Layanan Pengujian Obat dan Makanan

A. Definisi/Pengertian Umum 30

B. Pengujian Obat dan Makanan *(Service Delivery)* 30

C. Pengujian Obat dan Makanan *(Manufacturing)* 33

Lampiran IV Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor

A. Definisi/Pengertian Umum 41

B. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Service Delivery)* 42

C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Manufacturing)* 48

Lampiran V Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor

A. Definisi/Pengertian Umum 54

B. Penerbitan Surat Keterangan Impor *(Service Delivery)* 56

C. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*Manufacturing*) 63

Lampiran VI Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

A. Definisi/Pengertian Umum 69

B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) *(Service Delivery)* 70

C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Manufacturing)* 73

Lampiran VII Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

A. Definisi/Pengertian Umum 78

B. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik *(Service Delivery)* 79

C. Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik *(Manufacturing)* 84

Lampiran VIII Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)

A. Definisi/Pengertian Umum 89

B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik *(Service Delivery)* 89

C. Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik *(Manufacturing)* 93

Lampiran IX Standar Pelayanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

A. Definisi/Pengertian Umum 99

B. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik *(Service Delivery)* 100

C. Layanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik *(Manufacturing)* 103

Lampiran X Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

A. Definisi/Pengertian Umum 109

B. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik *(Service Delivery)* 110

C. Layanan Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik *(Manufacturing)* 113

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada BBPOM di Palembang. BBPOM di Palembang dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, pelaku usaha dan masyarakat pada acara komunikasi publik serta Pengaduan Masyarakat dan hasil Survey Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik BBPOM di Palembang. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BBPOM di Palembang
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Sasaran
   - Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
   - Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BBPOM di Palembang sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
   - BBPOM di Palembang mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen,
- Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan,
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;

- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
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. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
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 PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri Negara Pendayunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Publik Nasional
13. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
14. 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
15. 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

16. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan
22. 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);
23. 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);
24. 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
25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia
26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 1132;
27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan Dan Mutu Obat Bahan Alam
29. Peraturan Badan Pengwas Obat dan Makanan No. 24 Tahun 2023 tentang Persyaratan

Keamanan dan Mutu Suplemen Kesehatan

30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;
31. Keputusan Kepala Badan POM No. 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian
32. Pedoman Menpan RB No. 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan
33. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara.

BAB II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BBPOM di Palembang yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan serta Pelayanan Penerbitan Izin Edar Produk dan Sertifikat Obat dan Makanan dijelaskan dalam lampiran II, III, IV dan V.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BBPOM di Palembang :

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan
2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
4. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap;
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan A/ Golongan B;
6. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
8. Pelayanan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

C. Jadwal Pelayanan

1. Tatap Muka di Kantor Balai Besar POM di Palembang

a. Senin-Kamis

Shift Pagi	Pukul 07.30-12.00 WIB
Shift Siang	Pukul 12.00-16.00 WIB
Istirahat	Tanpa Jeda Istirahat (petugas jaga saat jam istirahat 12.00 – 13.00 diatur sesuai jadwal)

b. Jumat

Shift Pagi	Pukul 07.30-12.00 WIB
Shift Siang	Pukul 12.00-16.30 WIB
Istirahat	Tanpa Jeda Istirahat (petugas jaga saat jam istirahat 12.00 – 13.00 diatur sesuai jadwal)

Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang

a. Senin-Jumat

Shift Pagi	Pukul 09.00-14.00 WIB
Istirahat	Tanpa Jeda Istirahat

Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ogan Ilir

a. Satu kali per Triwulan dengan jadwal yang telah dikondisikan dan dipublikasikan terlebih dahulu

Shift Pagi	Pukul 09.00-14.00 WIB
Istirahat	Tanpa Jeda Istirahat

2. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

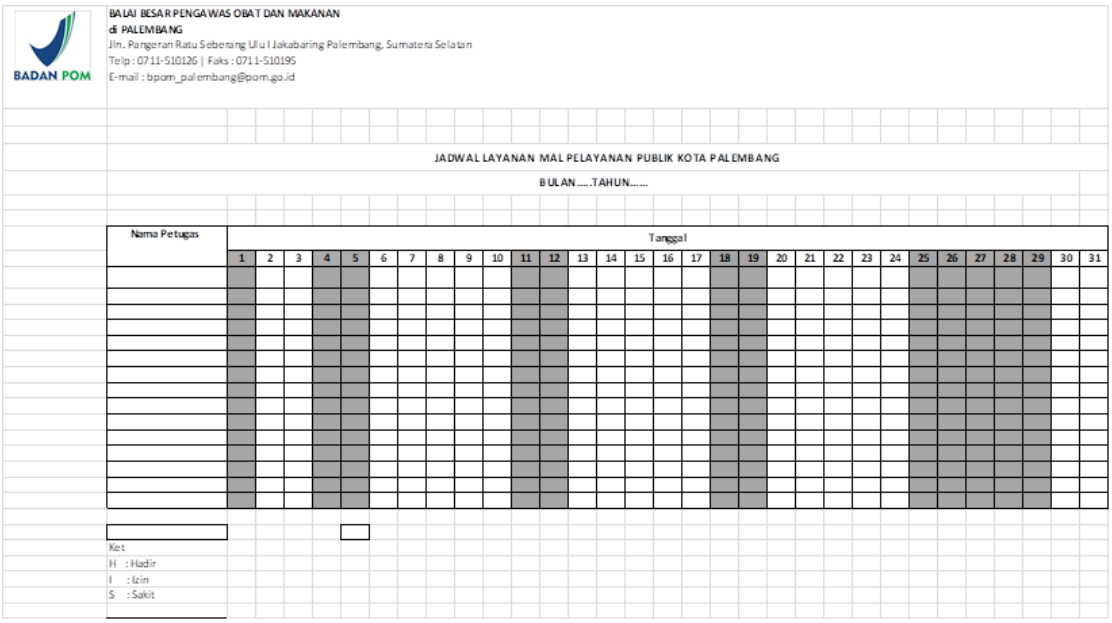
Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sample kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasidan Edukasi, dll), pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

3. Penambahan waktu layanan di luar jam pelayanan yang sudah ditentukan namun masih di hari kerja

Dilaksanakan saat memberikan layanan informasi kepada masyarakat seperti layanan *hotline* yang diberikan di luar jam layanan yang ditentukan.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka

1. Mal Pelayanan Publik



BADAN POM

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
di PALEMBANG
Jln. Pangeran Ratu Seberang Ulu I Jakabaring Palembang, Sumatera Selatan
Telp : 0711-510126 | Faks : 0711-510195
E-mail : bpom_palembang@pom.go.id

JADWAL LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG

BULAN.....TAHUN.....

Nama Petugas	Tanggal																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Ket
H : Hadir
I : Izin
S : Sakit

2. Kantor Balai Besar POM di Palembang

JADWAL PETUGAS LAYANAN BBPOM DI PALEMBANG

JANUARI 2026

No	Posisi	Nama dan Tanggal				
		1-2	5-9	12-16	19-23	26-30
1	Loket 1					
2	Loket 2					
3	Loket 3					
4	Resepsionis					

Catatan :

1. Jika petugas berhalangan hadir karena cuti, Dinas, sakit, dll maka langsung diganti oleh petugas yang berada di tempat
2. Petugas melakukan layanan permintaan informasi, pengujian pihak ketiga dan layanan sertifikasi dari pukul 07.30-16.00
3. Petugas wajib stand by di meja layanan dengan seragam dan atribut yang ditentukan
4. Pada saat jam istirahat, petugas yang sedang berjaga di loket akan bergantian istirahat sehingga tidak mengganggu proses layanan

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	SENIN	Wanita: Seragam Atasan Biru Dongker, Bawahan Biru Dongker, Kerudung menyesuaikan Pria: Seragam Atasan Biru Dongker, Bawahan Biru Dongker
2.	SELASA	Wanita: Seragam Atasan Khaki, Bawahan Khaki, Kerudung menyesuaikan Pria: Seragam Atasan Khaki, Bawahan Khaki
3.	RABU	Wanita: Seragam Atasan Putih, Bawahan Khaki, Kerudung menyesuaikan Pria: Seragam Atasan Putih, Bawahan Khaki

4.	KAMIS	Wanita: Seragam Atasan Batik BPOM, Bawahan Biru Dongker, Kerudung Menyesuaikan Pria: Seragam Atasan Batik BPOM, Bawahan Biru Dongker
5	JUMAT	Wanita: Seragam Atasan Batik Nasional, Bawahan dan Kerudung Menyesuaikan, Pria: Seragam Atasan Batik Nasional, Bawahan Menyesuaikan

1. *Short Messaging Services (*SMS)/ Whatsapp/HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/media Sosial/Faksimile

   a. Senin-Kamis

Shift Pagi	Pukul 07.30-12.00 WIB
Shift Siang	Pukul 12.00-16.00 WIB
	Tanpa Jeda Istirahat

   b. Jumat

Shift Pagi	Pukul 07.30-12.00 WIB
Shift Siang	Pukul 12.00-16.00 WIB
	Tanpa Jeda Istirahat

   c. Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional

   Pelayanan *online* dilaksanakan melalui *Short Messaging Services* (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile / Surat/Email/Website/media sosial. Pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan/ kasus kepolisian).

2. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

   Pelayanan ini dapat dilakukan di luar jam kerja dan diluar hari kerja, yang meliputi :
   1) *Food security* (layanan 24 jam)
   2) Kejadian Luar Biasa (KLB) keracunan pangan dan Tim Gerak Cepat (TGC)
   3) Kasus tertentu
   4) Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, serta
   5) Penyuluhan dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Layanan di Kantor BBPOM di Palembang
   a. *Front office* : 2 orang
   b. b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang
   c. Pengujian Obat dan Makanan : 2 orang
   d. Surat Keterangan Ekspor, Surat Keterangan Impor, Layanan Cara Distribusi Obat yang Baik, Layanan Penerbitan Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap, Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi yang Baik : 4 orang
   e. Layanan juru bahasa isyarat untuk membantu pelayanan kepada konsumen difabel (tuna rungu/tuna wicara): 2 orang
2. Layanan di Mall Pelayanan Publik : 14 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Petugas *Front Office*
   a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
2. Petugas layanan informasi dan pengaduan dan petugas di Mall Pelayanan Publik
   a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
   b. Memahami Informasi dan Registrasi Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan
   c. Memahami Peraturan terkait Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan
3. Petugas layanan informasi dan pengaduan dan petugas di Mall Pelayanan Publik
   a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
   b. Memahami Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4. Petugas layanan Penerbitan izin edar produk dan sertifikat obat dan makanan
   a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
   b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
   c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
   d. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
   e. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
   f. Memiliki Kompetensi Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik

g. Memiliki Kompetensi Penerbitan Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
h. Memiliki Kompetensi Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
i. Memiliki Kompetensi Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap
j. Memiliki Kompetensi Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

5. Petugas layanan juru bahasa isyarat untuk membantu pelayanan kepada konsumen difabel (tuna rungu/tuna wicara)
   a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
   b. Memiliki kemampuan bahasa isyarat tingkat dasar

F. Tempat Pelayanan

BALAI BESAR POM DI PALEMBANG
Jl. Pangeran Ratu Kec. Seberang Ulu I
Kel. 5 Ulu Palembang
TELP. : (0711) 510126

EMAIL :
serlik.bpomplg@gmail.com
bpomplg@gmail.com

SUBSITE :
www.palembang.pom.go.id

MEDIA SOSIAL :
Whatsapp : 0821-331-331-79
Facebook : Balai Besar POM di Palembang
Instagram : @bpom.palembang
Youtube : @bbpom_palembang
LAJUKELA : 0813-5271-9660

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
HaloBPOM 1500533

Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat :
bit.ly//LayananAMPERA

Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk)
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_ld9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BBPOM di Palembang. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BBPOM di Palembang. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BBPOM di Palembang.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :

1.	Jenis Pelayanan	Jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Peraturan BPOM Nomor 28 Tahun 2022
2.	Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
3.	Biaya/ Tarif	Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
4.	Produk Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan 2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) 4. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap; 5. Serfifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) Golongan A/ Golongan B; 6. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;

		7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); 8. Pelayanan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

K. Kompensasi Pengguna Layanan

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan yang tidak memperoleh layanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada BBPOM di Palembang, contohnya antara lain :

1) Pelanggan diperlakukan secara tidak adil;
2) Pelanggan tidak dilayani oleh petugas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung;
3) Pelanggan mendapatkan perlakuan kasar dan tidak sopan dari petugas pelayanan publik;
4) Waktu respon pelayanan publik dan waktu pelayanan publik* tidak sesuai standar pelayanan publik BBPOM di Palembang
   *Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi trouble alat laboratorium yang terjadi tanpa disengaja, Pemohon (pelanggan) yang tidak melengkapi persyaratan diantaranya tidak terpenuhinya kelengkapan berkas surat permohonan, bukti bayar pengujian sampel dan sebagainya.

Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dapat berupa :

1) Pemberian cindera mata dari BBPOM di Palembang;
2) Prioritas untuk pelayanan berikutnya;

L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan/*front office* dengan pendingin ruangan (AC)
2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
3. Ruang ULPK yang bersifat privasi
4. Ruang Tenang
5. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel
6. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur
7. Area bermain anak
8. Ruang Laktasi
9. Sistem antrian elektronik
10. Kotak Saran
11. Komputer dengan printer dan *foto copy*
12. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan
13. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan *Panic Button*

14. Jalur Khusus Difabel
15. Musholla
16. Kursi Roda
17. Tongkat
18. Kruk
19. *Walker*
20. *Hearing Aid*
21. Kacamata Baca
22. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
23. Air minum, kopi, teh dan permen untuk *customer*
24. Kotak P3K
25. Wi-fi
26. *Charging Station*
27. Melayani ATK
28. Referensi
29. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
30. Brosur *WhistleBlower* dan Kotak *Whistleblower*
31. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan
32. Kantin

BAB III
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap muka langsung :
   - Kantor BBPOM di Palembang Jalan Pangeran Ratu SU I 5 Ulu
   - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub.H.Bastari 15 Ulu Jakabaring
   - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir
2. Telepon : (0711) 510126
3. Whatsapp : 0821-331-331-79
4. Email : serlik.bpomplg@gmail.com/bpomplg@gmail.com
5. FB : Balai Besar POM di Palembang
6. Instagram : @bpom.palembang
7. Kotak saran
8. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) Nomor : 0813-5271-9660
9. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat): bit.ly/LayananAMPERA
10. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_ld9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform
11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
12. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang diterima oleh BBPOM di Palembang dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki

C. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan setidak-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang masuk ke BBPOM di Palembang
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;

5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi BBPOM di Palembang
8. Dokumentasi.

D. Biaya/Tarif

Seluruh pengaduan Masyarakat dan informasi obat dan makanan yang diterima oleh BBPOM di Palembang tidak dikenakan biaya apapun/gratis.

BAB IV
PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan BBPOM di Palembang ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

BBPOM di Palembang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan ISO 17025 : 2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi- inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di BBPOM di Palembang melalui :

A. Monitoring

1. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
2. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor BBPOM di Palembang setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 3 bulan sekali.
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan;
5. Membuat Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survey Kepuasan Masyarakat

BADAN POM

LAMPIRAN I

MAKLUMAT PELAYANAN

Lampiran I. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang
Tentang

MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BESAR POM
DI PALEMBANG

A. Maklumat Pelayanan



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

NOMOR : HK.02.02.5A.01.26.02

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

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui, serta Anak);
3. Memberikan pelayanan sesual dengan kewajiban dan akan melakukan perbalkan secara terus menerus, dan
4. Apabila tidak menepati, kami menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila terjadi pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang
Palembang, 08 Januari 2026

Yani Ardiyanti, SF., Apt, M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN II

LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

Lampiran II Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Nomor

Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

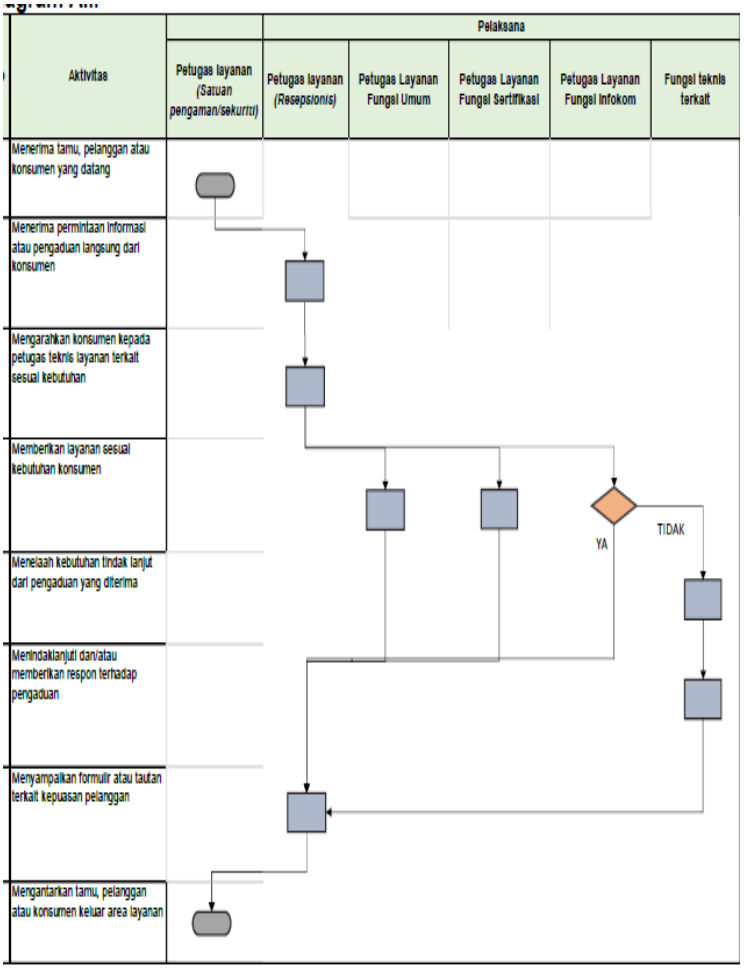
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

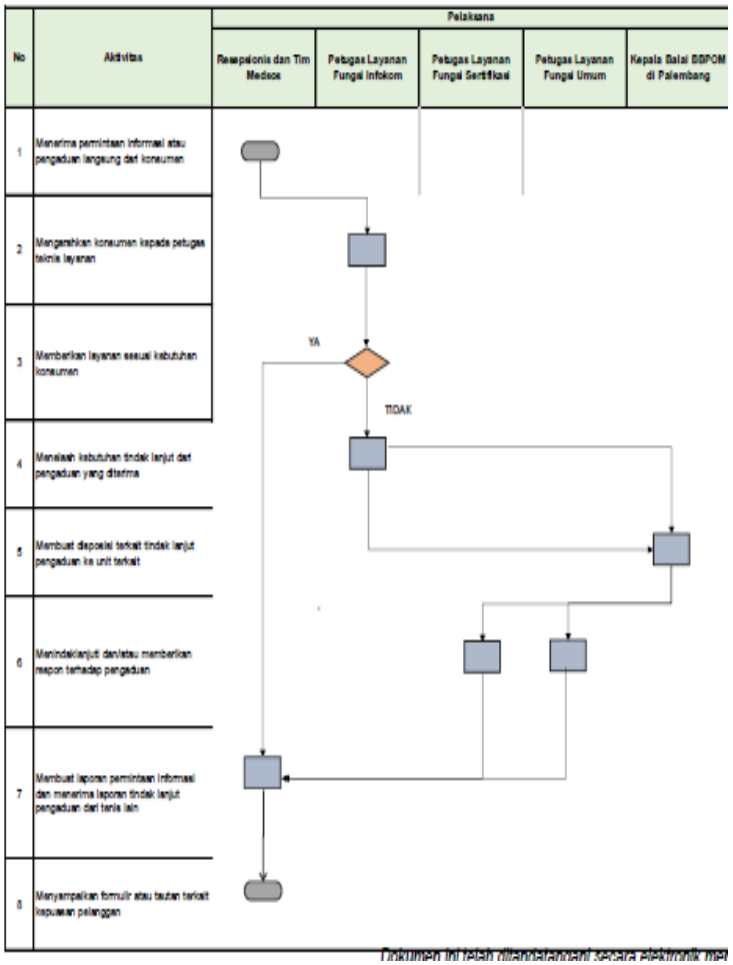
A. Definisi/Pengertian Umum

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

B. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ watsapp/ email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanantatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelanggan meminta informasi /melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA, Email/Subsite, tatap muka, media sosial, Aplikasi HaloBPOM, dan surat 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 pelangganmelalui sarana yang sesuai. Layanan Informasi Pengaduan Datang Langsung : 

		Layanan Informasi Pengaduan Tidak Langsung :  Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak Lanjut Layanan Informasi a. Melalui telepon , *Short Messaging Services (SMS), e*mail/ *Subsite,* Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 5 hari kerja b. Melalui surat : 5 hari kerja 2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : a. Pengaduan tanpa tindak lanjut lapangan : 14 hari kerja b. Pengaduan perlu tindak lanjut lapangan : 60 hari kerja
5.	Biaya	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring

		- Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) Nomor : 0813-5271-9660 i. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA j. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) l. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 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;

		f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 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; k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronikdi sektor Obat dan Makanan; 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan

		Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 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; r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; s. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM; t. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk

		s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 2 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; b. Memahami Informasi dan Registrasi Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan c. Memahami Peraturan terkait Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan d. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan

		prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal(Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap

		3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang



Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN III

LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

Lampiran III Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

KERANGKA DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN

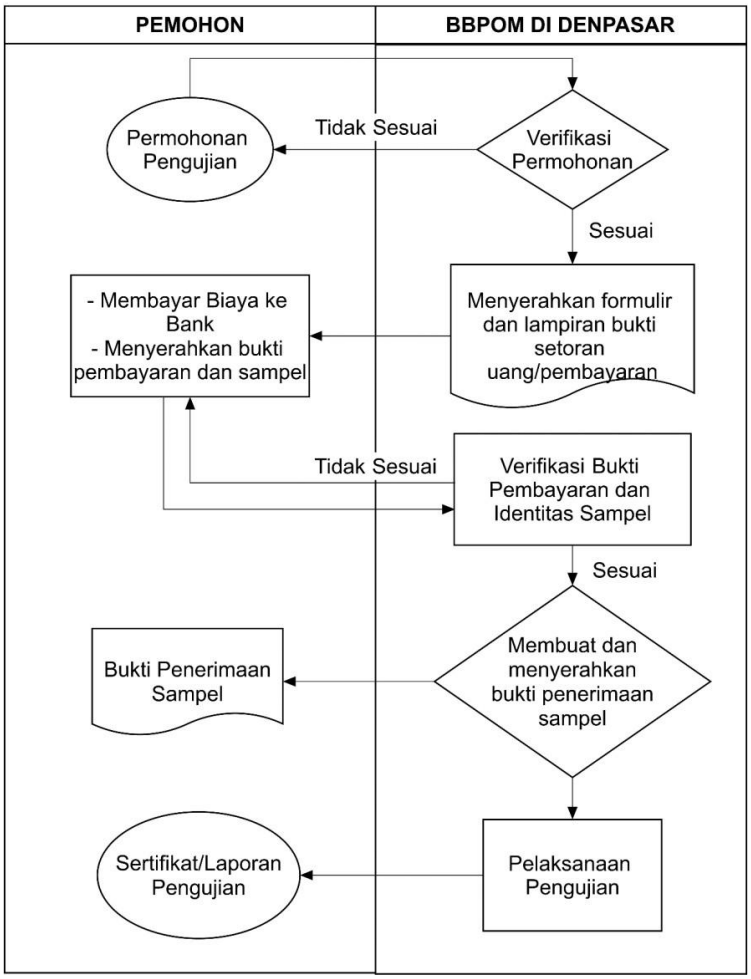
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
2. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
3. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemerikasaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat dan makanan.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karateristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian Kualitatif Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan mikroba (negatif/positif)
10. Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikrobiologi adalah Pengujian cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dalam satuan massa/volume.

B. Pengujian Obat dan Makanan *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
2.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi

		tentang : 1. Nama pengirim sampel 2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3. Data dan identitas contoh a). Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh,Nomorbatch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu Daluarsa; b). Kemasan Asli; c). Komposisi; d). Jumlah Contoh; e). Parameter yang diuji
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian. b. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. c. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online). d. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji. e. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi Laksamana untuk mengetahui posisi sampel uji f. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. *g. Pemberitahuan melalui telepon apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan*

		PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN 
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 10 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji(terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya). Sedangkan untuk sampel dari Kepolisian selama 1 Hari Kerja sampai 5 Hari Kerja.
5	Biaya	Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala BPOM No 489 tahun 2024 tentang Jenis danTarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks

		Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) Nomor : 0813-5271-9660 i. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA j. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) l. Halo BPOM 1500533

C. Pengujian Obat dan Makanan *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
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; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat 29 Balai Besar POM di Palembang Tradisional; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; n. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; o. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC)

		b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;

		b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan c. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; e. Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

LAMPIRAN SERVICE DELIVERY Layanan Pengujian (Waktu dan Biaya)

No	Jenis Pelayanan Pengujian	Metode Uji	Waktu Uji (Hari Kerja)	Tarif Per Pengujian (Rp)	Produk Layanan
1	Organoleptik	Visual	10 HK	31.257	Sertifikat Hasil Uji / Laporan Pengujian
2	Kadar Air	Gravimetri		164.944	
3	Kadar Abu	Destruksi Kering		191.319	
4	pH	pHmeter		113.278	
5	Etanol	GC (Kromatografi Gas)		853.814	
6	Metanol	GC (Kromatografi Gas)		853.814	
7	Identifikasi Boraks	Reaksi warna		90.190	
8	Identifikasi Formalin	Reaksi warna		90.190	
9	Identifikasi Pewarna	K. kertas		183.243	
10	Identifikasi Siklamat	Pengendapan		164.944	
11	Kadar Lemak	Soxlet		191.319	
12	Kadar Protein	Kjedahl		301.265	
13	Logam Berat	AAS		682.236	
14	Benzoat, Sorbat, Sakarin	KCKT		851.297	
15	Sianida	Reaksi warna		90.190	
16	Enzim Diastase	Spektrofotometri		731.992	
17	Derajat Keasaman	Titrasi		301.265	
18	Vitamin B1	KCKT		851.297	
19	Uji Kandungan	KCKT		851.297	
20	Keseragaman Bobot	Gravimetri		31.257	
21	BKO	KLT		389.738	
22	Bobot Tuntas	Gravimetri		164.944	
23	Identifikasi Asam Retinoat	KCKT		851.257	
24	Identifikasi Hidroquinon	KCKT		851.257	
25	*Salmonella*	Kualitatif		728.741	
26	Angka Lempeng Total	Kuantitatif		669.480	
27	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif		669.480	
28	*E. coli*	Kuantitatif		669.480	
29	*Pseudomonas aeruginosa*	Kualitatif		728.741	
30	Staphylococcus Aureus Pangan	Kuantitatif		669.480	
31	*Enterobacteriaceae*	Kuantitatif		669.480	
32	*Clostridia*	Kualitatif		728.741	
33	Angka coliform	Kuantitatif		669.480	

34	Identifikasi Merkuri	Reinsch Test		90.190	
35	Identifikasi Pewarna Merah K3, Merah K10, Jingga K1	KCKT Kompleks		851.297	
36	*Shigella*	Kualitatif		782.741	
37	*Clostridium perfringens*	Kualitatif		782.741	
38	*Candida albicans*	Kualitatif		782.741	
39	Penetapan kadar Siklamat	KCKT		851.297	
40	Penetapan kadar Aspartam	KCKT		851.297	
41	Identifikasi Rhodamin B	Reaksi warna		90.190	
42	Identifikasi Metanil yellow	Reaksi warna		90.190	

Keterangan:

Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 Tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian

BADAN POM

LAMPIRAN IV

LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR

Lampiran IV Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. Service Level Arrangement adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan Surat Keterangan Ekspor (SKE).
4. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
5. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunosera.
6. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
7. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
8. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
9. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
10. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
11. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.

12. Batas Kedaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
13. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKE.
14. Hari adalah hari kalender.
15. *e-payment* adalah pembayaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Badan Pengawas Obat dan Makanan secara elektronik.
16. Produk Ruahan (bulk) adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan kegiatan pengemasan untuk menjadi produk.

B. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Surat Keterangan Ekspor
2.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pendaftaran Akun Perusahaan : 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password).

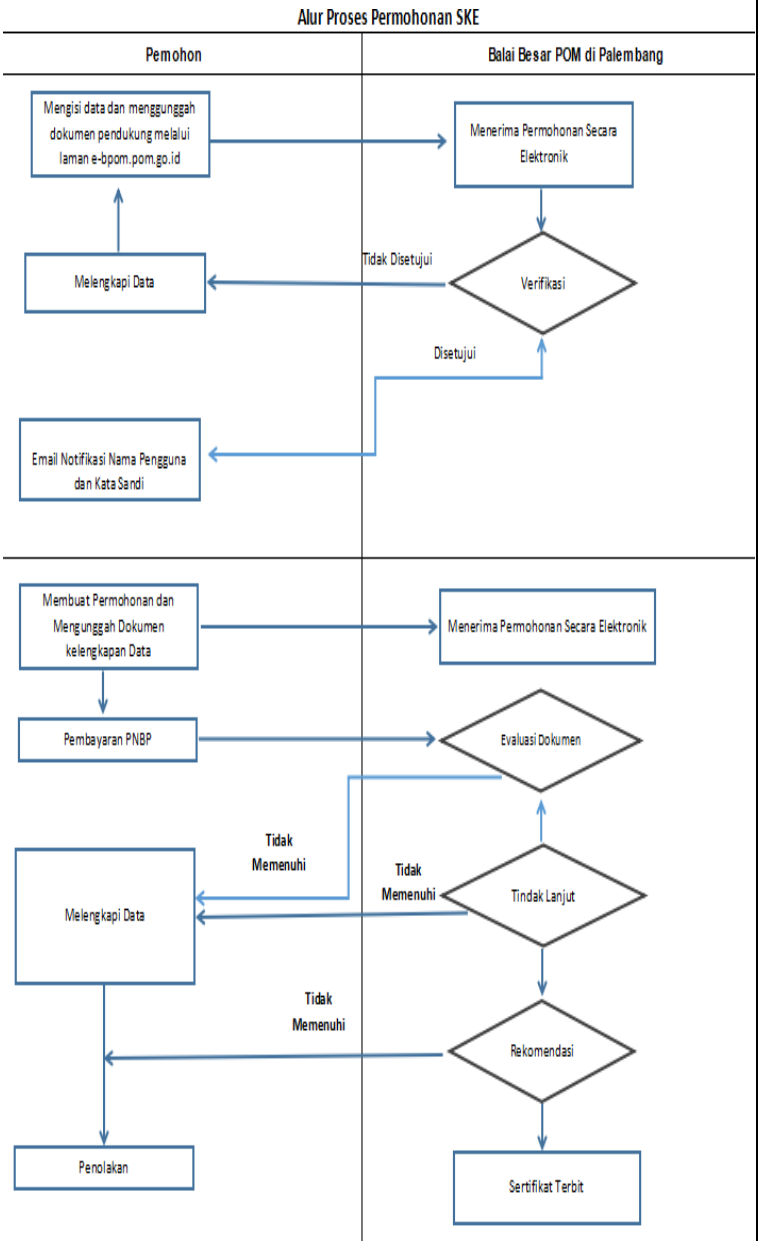
		2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. 3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: a. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; b. Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; c. Asli NIB d. daftar HS Code komoditi yang akan diekspor. 4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 5. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : a. Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. b. Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. 6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru *Certificate of Free Sale* (CFS) atau *Health Certificate* (HC) dan memilih komoditi.

b. Pemohonan mengunggah :

Certificate of Free Sale	*Health Certificate*
Surat Permohonan	Surat Permohonan
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM Di Palembang
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
Faktur *(invoice, packing list)*	Faktur *(invoice, packing list)*
Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/ Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
Sertifikat CPOB/CPOTB/CPKB	

c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan.
e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua

		puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. f. Petugas Balai Besar POM Di Palembang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor. h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktudihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data. i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: 1) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali 2) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.

		k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai Besar POM Di Palembang dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai Besar POM Di Palembang. l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai Besar POM Di Palembang. m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 8 Jam

5.	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; k. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 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; m. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi

		dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor d. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan bener e. Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial f. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. g. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan.

		Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

		7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang



Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN V

LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR

Lampiran V Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan Makanan adalah Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Kosmetik, dan Pangan Olahan.
2. Pemasukan Obat dan Makanan adalah importasi Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
3. Pemasukan Bahan Obat dan Makanan adalah importasi Bahan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
4. Surat Keterangan Impor Border yang selanjutnya disebut SKI Border adalah surat persetujuan pemasukan barang ke dalam wilayah Indonesia yang wajib dipenuhi sebelum barang dikeluarkan dari kawasan pabean dalam rangka pengawasan peredaran Obat dan Makanan.
5. Surat Keterangan Impor Post Border yang selanjutnya disebut SKI Post Border adalah surat persetujuan pemasukan barang ke dalam wilayah Indonesia yang dipenuhi sebelum atau setelah pengeluaran barang dari kawasan pabean dalam rangka pengawasan peredaran Obat dan Makanan.
6. Izin Edar adalah bentuk persetujuan registrasi Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Pangan Olahan atau bentuk persetujuan berupa pemberitahuan Kosmetik telah dinotifikasi, pemenuhan komitmen Pangan Olahan dan persetujuan Pangan Olahan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
7. Persetujuan Penggunaan Darurat (Emergency Use Authorization) yang selanjutnya disingkat EUA adalah persetujuan penggunaan Obat selama kondisi kedaruratan kesehatan masyarakat untuk Obat yang belum mendapatkan Izin Edar atau Obat yang telah mendapatkan Izin Edar dengan indikasi penggunaan yang berbeda/indikasi baru.
8. Pemohon SKI Border adalah perusahaan pemegang Izin Edar, atau instansi pemerintah dan importir yang diberi kuasa oleh pemegang Izin Edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat, Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik ke dalam wilayah Indonesia.
9. Pemohon SKI Post Border adalah perusahaan pemegang Izin Edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang Izin Edar untuk mengajukan permohonan persetujuan pemasukan Pangan Olahan ke dalam wilayah Indonesia.
10. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia.
11. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari

manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi,reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan immunosera.

12. Obat Bahan Alam adalah bahan, ramuan bahan, atau produk yang berasal dari sumber daya alam berupa tumbuhan, hewan, jasad renik, mineral, atau bahan lain dari sumber daya alam, atau campuran dari bahan tersebut yang telah digunakan secara turun temurun, atau sudah dibuktikan berkhasiat, aman, dan bermutu, digunakan untuk pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan/atau pemulihan kesehatan berdasarkan pembuktian secara empiris dan/atau ilmiah.
13. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi yang bersifat non sistemik atau lokal dan untuk mengatasi keluhan ringan.
14. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
15. Kosmetik adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
16. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
17. Produk Ruahan adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan pengemasan untuk menjadi produk. Kegiatan.
18. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran.
19. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKI Border atau SKI Post Border.
20. Batas Kedaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam - 5 - bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
21. Sistem Indonesia National Single Window yang selanjutnya disingkat SINSW adalah sistem elektronik yang mengintegrasikan sistem dan/atau informasi berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan, kekarantinaan, dokumen perizinan, dokumen kepelabuhanan/ kebandarudaraan, dan dokumen lain, yang terkait dengan ekspor, impor, dokumen logistik nasional, dan/atau pengangkutan barang tertentu, yang menjamin keamanan data dan informasi serta memadukan alur dan proses

informasi antar sistem internal secara otomatis.

22. Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disebut UPT BPOM adalah organisasi yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengawasan obat dan makanan.
23. Kepala Badan adalah Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan.
24. Deputi adalah Deputi di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
25. Hari adalah hari kalender.
26. Jam adalah jam kerja.

B. Penerbitan Surat Keterangan Impor *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Surat Keterangan Impor
2.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor a. Pemohon memiliki NIB melalui *Online Single Submission*. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada *system Online Single Submission*. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme *single sign on* di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga *national single window* d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon SKI melakukan pendaftaran melalui entry data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau SINSW. g. Dokumen pendukung yang diupload antara lain : asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; asli surat pernyataan penanggung jawab bermeterai cukup; asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border sebagai penerima kuasa dalam pelaksanaan impor; daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; asli Kartu

		Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab; dan foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang, sertifikat hasil analisa, surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; dokumen perjanjian kerja sama yang disahkan oleh notaris, apabila pemasukan dilakukan oleh importir yang berbeda dengan pendaftaran importir pemilik persetujuan, tujuan penggunaan produk, spesifikasi produk, invoice, *health certificate/free sale.* h. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor : 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan diwebsite Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia *National Single Window* untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*). b. Pemohon melakukan *entry data* secara daring (*online*) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi *e-bpom* atau portal Indonesia *National Single Window* untuk proses secara *single submission*. c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (*online*), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring(*online*). 2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) : a. Pengajuan Surat Keterangan Impor secara daring

dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia *National Single Window* dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.

b. Pemohon mengunggah :

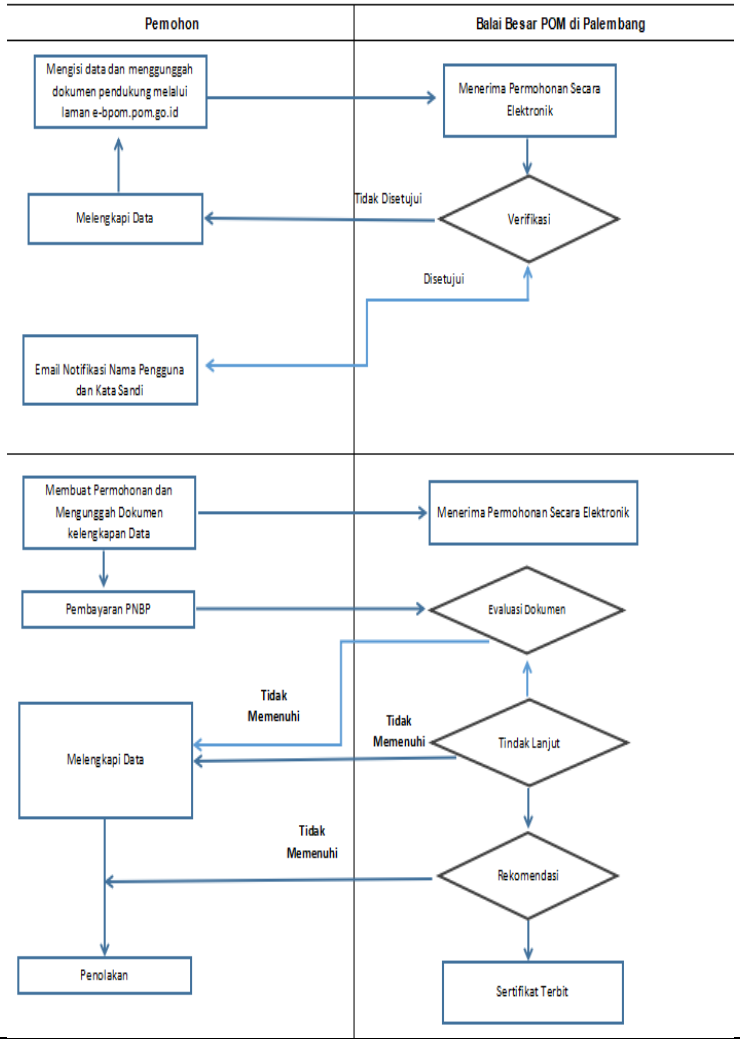
Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
Faktur (*invoice, packing list*)	Faktur (*invoice, packing list*)
Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian

				Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
				(SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum
				(SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya

1. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
2. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.
3. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari

		produsen. c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan. d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapatmemuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat danMakanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas Balai Besar POM Di Palembang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutuuntuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akandievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat KeteranganImpor. g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (*clock on*) dan dihentikan (*clock off*) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (*clock off*) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (*clock on*) setelah Pemohon SKI

		menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: • Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telahdibayarkan tidak dapat ditarik kembali. • Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negarabukan pajak. j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui lamanresmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaganational single window. m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual. n. Pemohon SKI Post Border wajib menyampaikan data persetujuan SKI Post Border melalui laman resmi pelayanan SKI Post Border Badan POM yang terintegrasi dengan SINSW dalam batas waktu paling lambat 7 (tujuh) Hari setelah pengeluaran barang.

		PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IMPOR 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 Jam
5.	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atasJenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering,

		Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. 1 Dasar Hukum 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

		Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia. l. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; m. 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; n. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan

		informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Impor : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor c. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan bener d. Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial e. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan *Core Values* ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. f. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan

		reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang

		Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN VI

SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

Lampiran VI Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang
Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

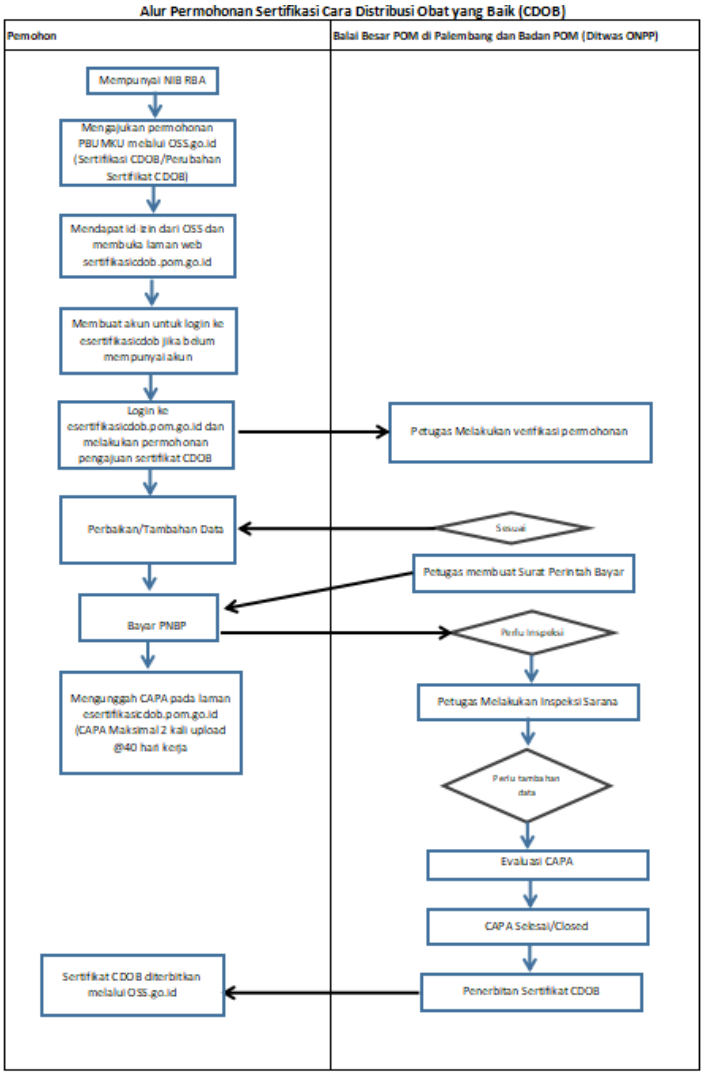
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Cara Distribusi Obat yang Baik yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
2. Industri Farmasi adalah badan usaha yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan untuk melakukan kegiatan pembuatan Obat atau Bahan Obat.
3. Pedagang Besar Farmasi yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. PBF Cabang adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Instalasi Sediaan Farmasi yang disebut juga Instalasi Farmasi Pemerintah adalah sarana tempat menyimpan dan menyalurkan sediaan farmasi dan alat kesehatan milik Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka pelayanan kesehatan, yang dalam Undang-Undang mengenai Narkotika dan Psikotropika disebut Sarana Penyimpanan Sediaan Farmasi Pemerintah.
6. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi, yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
7. Bahan Obat adalah bahan baik yang berkhasiat maupun tidak berkhasiat yang digunakan dalam pengolahan obat dengan standar dan mutu sebagai bahan baku farmasi termasuk baku pembanding.
8. Sertifikat CDOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF dan PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.

B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) untuk Obat Lainnya 2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) untuk Cold Chain Product (CCP) 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) untuk Produk Narkotika.
2.	Persyaratan	A. Sertifikasi Baru 1. Surat pernyataan pimpinan tidak terlibat tindak pidana di bidang obat; 2. Izin PBF/Izin PBF Cabang 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab; 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6. Struktur organisasi; 7. Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan 8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan 9. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. B. Perubahan Sertifikat CDOB karena: 1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) a. Sertifikat CDOB sebelumnya b. Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat 2. Penambahan gudang a. NIB dan izin lokasi gudang baru b. Denah layout bangunan gudang baru c. STRA/SIPA Apoteker Penanggung Jawab gudang baru 3. Perpanjangan Sertifikat CDOB a. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir b. Surat pernyataan pimpinan tidak terlibat tindak pidana di bidang obat c. Dokumen inspeksi diri d. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan

		berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS – RBA *(online Single Submission)* setelah memiliki NIB Nomor Induk Berusaha) untuk selanjutnya dilanjutkan melalui situs www.sertifikasicdob.pom.go.id **Alur Proses Pengajuan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)** 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja (*clock on - clock off*). Penyampaian perbaikan CAPA untuk pelaku usaha berlaku 2 (dua) x 40 (empat puluh) hari kerja, apabila

		tidak memenuhi persyaratan maka permohonan akan ditolak.
5.	Biaya/tarif	Biaya pelayanan sertifikasi CDOB, meliputi: 1. Rp7.000.000,00 per sertifikat untuk permohonan baru dan perpanjangan sertifikat CDOB (setiap 5 tahun). 2. Rp500.000,00 per sertifikat untuk perubahan administrasi. 3. Rp5.000.000,00 per sertifikat untuk penambahan kantor atau gudang. (Biaya pelayanan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

		Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah e. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jeis PNBP yang berlaku pada Badan POM g. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM i. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertiifkasi Cara Distribusi Obat yang Baik j. Peraturan Badan POM No.6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik k. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas l. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik m. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi

		d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a) Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) b) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c) Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik

		dan benar d) Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial e) Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan *Core Values* ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. f) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN VII

SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)

Lampiran VII Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

A. Definisi/Pengertian Umum

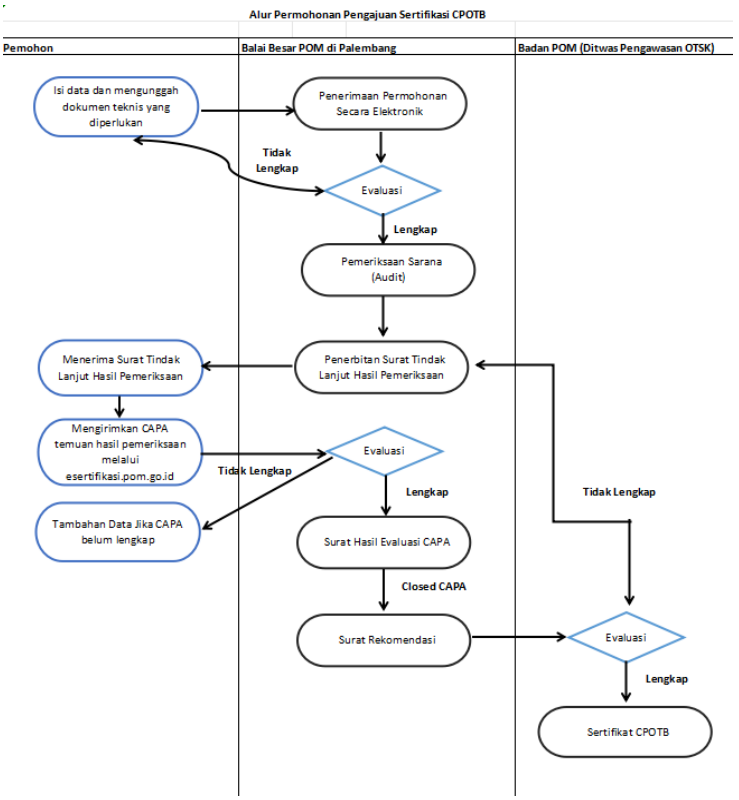
1. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
2. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disingkat CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Obat Tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
3. Industri Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat IOT adalah industri yang dapat membuat semua Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
4. Industri Ekstrak Bahan Alam yang selanjutnya disingkat IEBA adalah industri yang khusus membuat sediaan dalam bentuk ekstrak sebagai produk akhir.
5. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet, efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak.
6. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar, dan rajangan.
7. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis bentuk sediaan Obat Tradisional.
8. Audit pemenuhan persyaratan teknis CPOTB yang selanjutnya disebut Inspeksi adalah pemeriksaan setempat yang dilakukan secara langsung di industri dan usaha Obat Tradisional untuk mengetahui pemenuhan terhadap persyaratan teknis CPOTB.
9. Sertifikat CPOTB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri dan usaha Obat Tradisional telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
10. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.

11. Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang selanjutnya disingkat UPT BPOM adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu di bidang pengawasan obat dan makanan.
12. Kepala UPT BPOM adalah Kepala Balai Besar/Kepala Balai/Loka Pengawas Obat dan Makanan di seluruh Indonesia.

B. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	1. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik 2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap untuk UKOT dan UMOT
2.	Persyaratan	**Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik** A. Dokumen Administratif 1. Surat permohonan 2. Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB secara Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id B. Dokumen Teknis Sertifikasi Baru 1. Merupakan usaha obat tradisional yaitu IOT, IEBA, UKOT atau UMOT 2. Nomor Induk Berusaha yang sudah terintegrasi dengan oss.go.id (NIB RBA). 3. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 4. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.esertifikasi.pom.go.id 5. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOTB 6. Dokumen induk IOT, IEBA, UKOT atau UMOT; 7. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; 8. dan sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan jika menggunakan fasilitas bersama dengan obat. C. Dokumen Teknis untuk Perpanjangan Sertifikat CPOTB

		1. Dokumen induk IOT, IEBA, UKOT atau UMOT; 2. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; 3. Sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan jika menggunakan fasilitas bersama dengan obat; 4. Sertifikat CPOTB; dan 5. Berita acara pemeriksaan dari Inspeksi rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil Inspeksi diri terakhir. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap untuk UKOT dan UMOT. A. Dokumen Teknis Sertifikasi Baru CPOTB Bertahap 1. UKOT dan UMOT yang mengajukan permohonan layanan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap dilaksanakan sesuai dengan ketentuan penahapan dalam pemenuhan aspek CPOTB. 2. UKOT atau UMOT yang mengajukan permohonan layanan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. Pendaftaran akun melalui www.esertifikasi.pom.go.id. 3. UKOT dan UMOT mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui laman resmi pelayanan e sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e sertifikasi.pom.go.id. 4. Surat pernyataan komitmen Pemenuhan Aspek CPOTB. permohonan Sertifikasi B. Dokumen Teknis Sertifikasi Baru CPOTB Bertahap 1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap Sebelumnya; 2. Berita acara pemeriksaan dari Inspeksi rutin

		bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir; 3. Riwayat produk yang diedarkan; dan/atau 4. Hasil Inspeksi perpanjangan sertifikat.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS – RBA *(online Single Submission)* setelah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) untuk selanjutnya dilanjutkan melalui situs www.e sertifikasi.pom.go.id Alur Proses Pengajuan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) dan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap. 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	**Pengajuan Permohonan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB).** 1. Pemeriksaan sarana 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran PNBP dilakukan. 2. BPOM menerbitkan keputusan berupa hasil Inspeksi paling lama 7 (tujuh) Hari setelah Inspeksi. 3. Jika hasil inspeksi diperlukan perbaikan maka IOT, IEBA, UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) Hari sejak tanggal

		diterimanya hasil Inspeksi dan maksimal perpanjangan 2 (dua) x 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permohonan perpanjangan diterima. 4. Evaluasi CAPA 20 (dua Puluh) hari kerja (Clock on Clock off). 5. Penerbitan sertifikat 3 (tiga) sejak tanggal evaluasi capa dinyatakan *closed.* **Pengajuan permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, penilaian 55 (lima puluh lima) hari kerja dengan mekanisme *Clock On Clock Off.*** a. Pemeriksaan sarana 6 (enam) hari kerja. b. Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap. c. Evaluasi CAPA (Clock On Clock Off) 22 (dua puluh dua) hari kerja. d. Penerbitan Rekomendasi sejak Closed CAPA 6 (enam) hari kerja. e. Penerbitan Sertifikat sejak surat rekomendasi persetujuan 7 (tujuh) hari kerja. Apabila setelah pemeriksaan sarana masih memerlukan perbaikan maka waktu penyelesaian CAPA oleh pelaku usaha paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu penyampaian data perbaikan 40 (empat puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya hasil pemeriksaan dan maksimal perpanjangan 2 (dua) x 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 (delapan puluh) hari kerja).
5.	Biaya/tarif	Biaya pelayanan sertifikasi CPOTB, meliputi: 1. Rp5.000.000,- per sertifikat untuk permohonan baru perbentuk sediaan; 2. Rp3.000.000,- Persertifikat untuk Perpanjang Sertifikat; 3. Rp500.000,- untuk Perubahan nama perusahaar tanpa perubahan kepemilikan dan Perubahan sertitikat CPOTB karena perubahan administrasi. (Biaya pelayanan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Badan POM).

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Pelayanan Sertifikasi CPOTB dan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah e. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jeis PNBP yang berlaku pada Badan POM g. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM i. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertiifkasi Cara Distribusi Obat yang Baik j. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik. k. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi

		i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional (Secara Bertahap) yang Baik : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a) Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) b) Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan c) Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar d) Mampu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial e) Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif f) Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan

		Makanan
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026

Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN VIII

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB)

Lampiran VIII Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

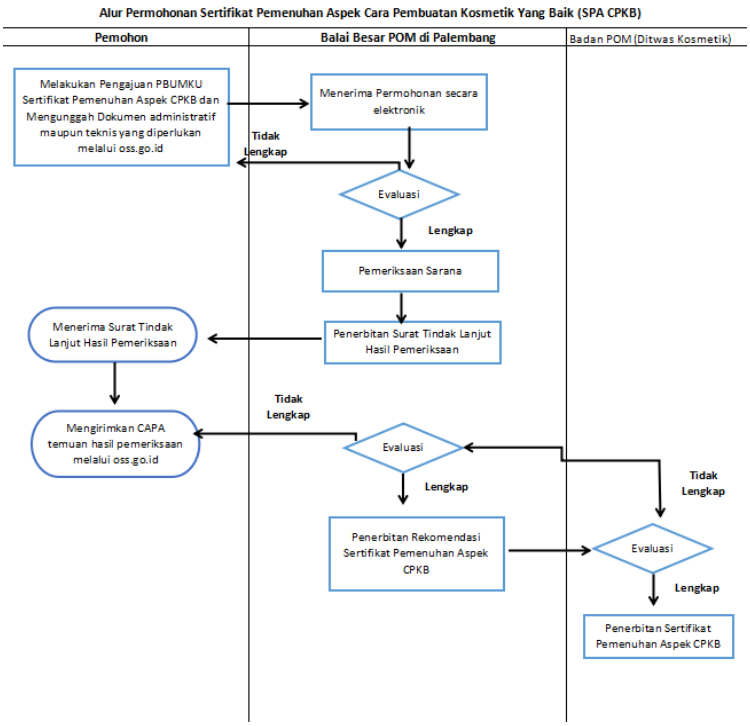
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
4. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
5. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disebut Sertifikat CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika telah menerapkan CPKB dalam pembuatan Kosmetika.
6. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB
7. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika adalah dokumen sah yang menyatakan bahwa denah bangunan Industri Kosmetika yang akan didirikan sesuai dengan prinsip CPKB.
8. Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga yang selanjutnya disingkat PKRT adalah alat, bahan, atau campuran bahan untuk pemeliharaan dan perawatan untuk kesehatan manusia, yang ditujukan untuk penggunaan di rumah tangga dan fasilitas umum.

B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (SPA CPKB) *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (SPA CPKB)
2.	Persyaratan	**Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap**

		golongan A 1. Industri Kosmetik Mempunyai NIB RBA 2. Pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM 3. Industri Kosmetika yang telah memperoleh nama pengguna dan kata sandi serta dapat mengakses akun dalam laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM harus mengisi data lanjutan sesuai dengan laman resmi pelayanan e sertifikasi BPOM. 4. Mengajukan permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika.dengan melampirkan surat permohonan dan draft layout (denah) bangunan. 5. Dokumen administratif berupa surat permohonan dengan menggunakan format yang sudah ditentukan. 6. 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 7. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. 8. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan undangan. **Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A / Golongan B Perubahan Teknis** Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A / Golongan B, terdiri dari: a. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan; b. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat

		kebersihan; c. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau d. Penambahan gudang di satu lokasi sarana.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS – RBA *(online Single Submission)* setelah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) Untuk layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik secara Bertahap Golongan A / Golongan B. Alur Proses Pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (SPA CPKB) 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	A. Persetujuan Denah 1) Verifikasi dokumen 3 (tiga) hari kerja setelah dokumen diunggah. 2) Penetapan jadwal audit dan hasil penilaian audit 20 (dua puluh) hari kerja 3) Perbaikan industri atas hasil audit dan evaluasi balai 20 (dua puluh) hari kerja untuk Capa 1 Balai Besar POM di Palembang 79 4) Perbaikan industri atas hasil audit dan evaluasi balai 20 (dua puluh) hari kerja untuk Capa 2 jika belum closed semua hasil temuan audit.

		5) Capa 3 termasuk hasil evaluasi dari balai, pembuatan AHP dan tanggal terbit SPA/Sertifikat dihitung semua dalam 20 (dua puluh) hari kerja. 6) Jika pada Capa 3 masih belum closed akan tertolak oleh sistem dan mengajukan permohonan baru B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB) 1) Evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana dilakukan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja dari dokumen di nyatakan lengkap. 2) Hasil pemeriksaan sarana maksimal diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja sejak pemeriksaan dilaksanakan. 3) Evaluasi hasil perbaikan maksimal diterbitakan 20 (dua puluh) hari kerja setelah pelaku usaha menyerahkan perbaikan. 4) Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP) diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah semua temuan dinyatakan closed/selesai. Tambahan data hasil evaluasi temuan pemeriksaan bisa diajukan paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H. Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang

		f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (SPA CPKB) *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah e. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jeis PNBP yang berlaku pada Badan POM g. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM

		i. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik. j. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station

		bb.Melayani ATK cc. Referensi dd.Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan bener 4. Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial 5. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. 6. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif;

		d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

		7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026
Kepala Balai Besar POM di Palembang



Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN IX

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

Lampiran IX Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

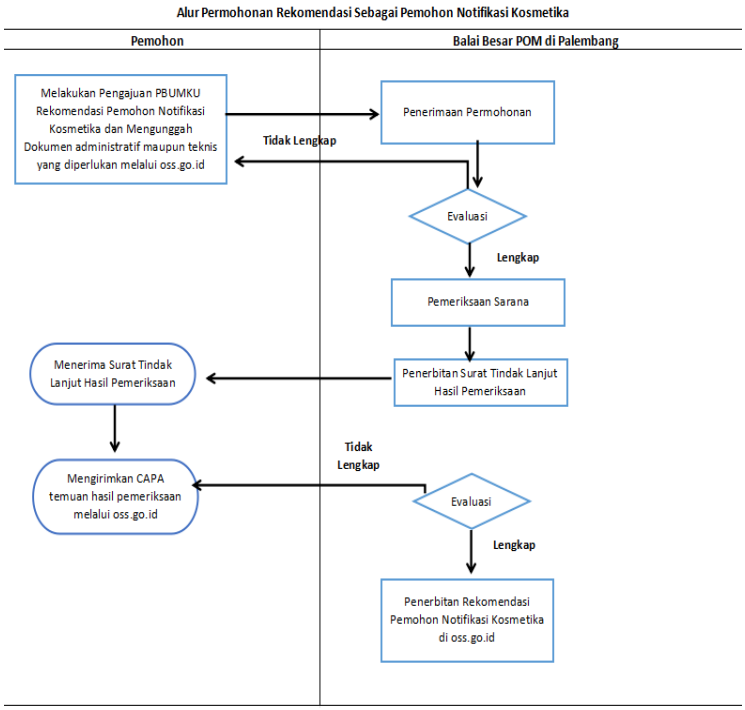
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. Pangan Olahan adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. Produksi Pangan Olahan adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan.
4. Keamanan Pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah Pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi.
5. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
6. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.
7. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
8. Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematik terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
9. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
2.	Persyaratan	Pemohon Notifikasi Terdiri atas : 1. Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 2. Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. atau Importir yang bergerak di bidang Kosmetika sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Dokumen Persyaratan Pemohon Notifikasi Kosmetika Dalam Negeri 1. NIB RBA dengan KBLI yang sesuai (46443, 47111, 47112, 47191, 47911, 47914, 47999). 2. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan 3. NPWP KSWP Valid 4. Surat pernyataan bermeterai direksi dan/atau pimpinan industri Kosmetika tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika. 5. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan) 6. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id 7. Dokumen Teknis : a) Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur b) KTP Penanggung Jawab Teknis c) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir) (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian)

		d) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan: e) Terkait Penanganan Sampel Pertinggal: f) Terkait Penanganan Produk Kembalian: g) Terkait Penyimpanan a. Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika; b. Form Catatan Pengadaan Kosmetika; c. Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran) 8. Terkait Penanganan Keluhan : a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan; b. Form Catatan Penanganan Keluhan 9. Terkait Penarikan Produk : a. Prosedur Tertulis Penarikan Produk; b. Form Catatan Penarikan Produk; 10. Terkait Pemusnahan Produk : a. Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk; b. Form Catatan Pemusnahan Produk 11. Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan. 12. Terkait penyimpanan : a. Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai; b. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan; c. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung 13. Terkait sanitasi : a. Prosedur tertulis pembersihan sarana; b. Form catatan pembersihan sarana; c. Prosedur pengendalian hama; d. Form catatan pengendalian hama.

3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS – RBA *(online Single Submission)* yang telah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) Untuk layanan Sertifikasi Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. Alur Proses Pengajuan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. Alur Proses Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Skala Usaha Menengah Besar 
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan dan atau rekomendasi paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi apabila memenuhi ketentuan. Penyampaian perbaikan CAPA hasil pemeriksaan paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal evaluasi.
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H.

		Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah e. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan

		f. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jeis PNBP yang berlaku pada Badan POM g. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM i. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik. j. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) 2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka 3. Ruang ULPK yang bersifat privasi 4. Ruang Tenang 5. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel 6. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur 7. Area bermain anak 8. Ruang Laktasi 9. Sistem antrian elektronik 10. Kotak Saran 11. Komputer dengan printer dan foto copy 12. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan 13. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button 14. Jalur Khusus Difabel 15. Musholla 16. Kursi Roda 17. Tongkat 18. Kruk 19. Walker 20. Hearing Aid 21. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille 22. Kacamata Baca

		23. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 24. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer 25. Kotak P3K 26. Wifi 27. Charging Station 28. Melayani ATK 29. Referensi 30. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan 31. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower 32. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan 33. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan bener 4. Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial 5. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. 6. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan

		prosedur yang terdiri atas: b. jenis pelayanan; c. waktu penyelesaian; d. biaya/tarif; e. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali;

		5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026

Kepala Balai Besar POM di Palembang

Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc

BADAN POM

LAMPIRAN X

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

Lampiran X Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.5A.01.26.001 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

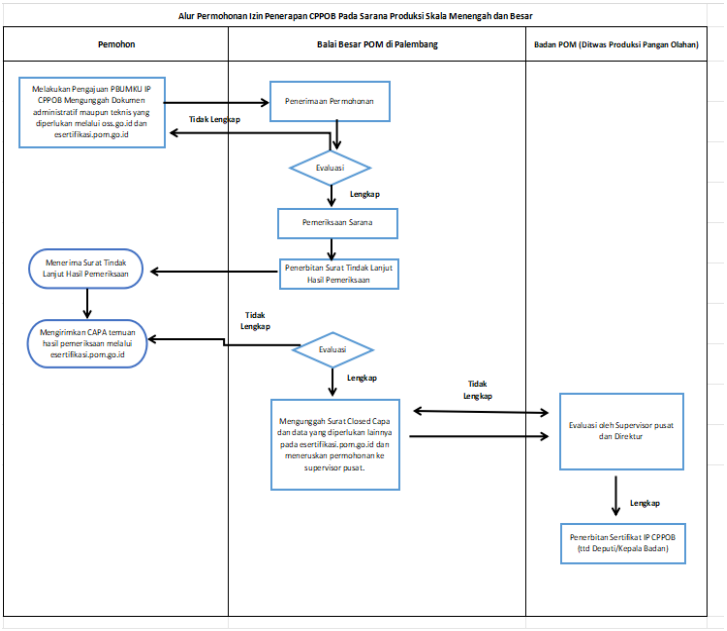
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

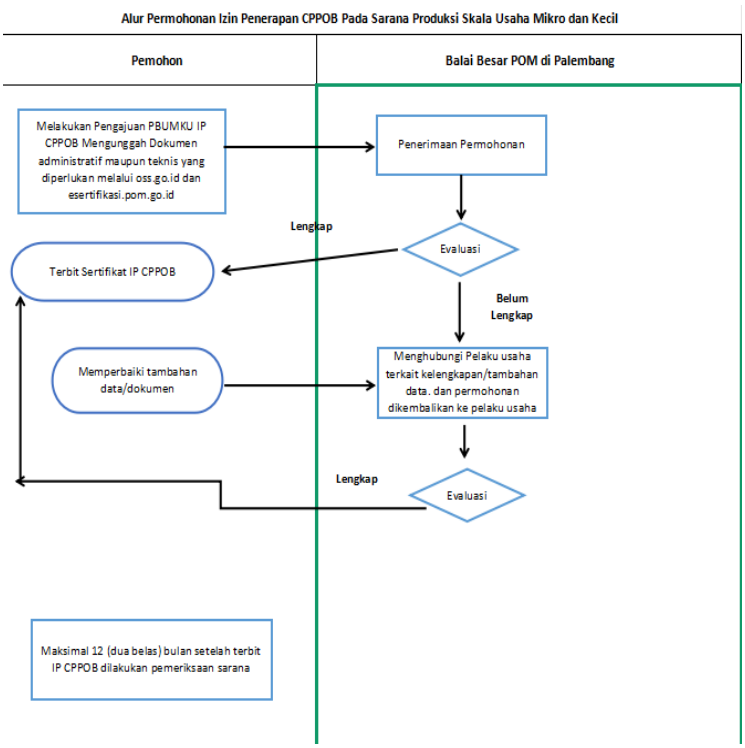
A. Definisi/Pengertian Umum

1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. Pangan Olahan adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. Produksi Pangan Olahan adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan.
4. Keamanan Pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah Pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi.
5. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
6. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.
7. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
8. Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematik terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
9. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB) *(Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	1. Izin Penerapan CPPOB untuk skala usaha Mikro Kecil diterbitkan oleh Kepala UPT setempat (0-1 Milyar, 1-5 Milyar) 2. Izin Penerapan CPPOB untuk skala usaha Menengah diterbitkan oleh Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan (5-10 Milyar) 3. Izin Penerapan CPPOB untuk skala usaha Besar diterbitkan oleh Kepala Badan POM RI (>10 Milyar).
2.	Persyaratan	1. NIB RBA 2. NPWP KSWP Valid 3. Peta lokasi sarana produksi; 4. Denah bangunan *(lay out)* sarana produksi; 5. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi. Minimal memuat antara lain : a) Prosedur Pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; b) Prosedur penanganan ketidaksesuain terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapakn; c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak.tidak terpakai d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi e) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan f) Prosedur penanganan limbah, baik limbah padat maupun cair sisa produksi g) Program terkait kesehatan, pelatihan, dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO *(First In First Out)*/FEFO *(First Expired First Out)* i) Panduan operasional pembersihan dan sanitasi meliputi : j) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan - Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi - Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping)

		6. Deskripsi Pangan Olahan; 7. Alur proses produksi beserta penjelasannya. 8. Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan sistem manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat HACCP atau kepemilikan piagam/izin penerapan PMR (Program Manajemen Risiko)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan permohonan dilakukan melalui OSS – RBA *(online Single Submission)* yang telah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha) Untuk layanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) melalui web www.e-sertifikasi.pom.go.id Alur Proses Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Skala Usaha Menengah Besar  Alur Proses Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Skala Usaha Mikro Kecil

		
4.	Jangka Waktu Pelayanan	**A. IP CPPOB untuk Skala Usaha Menengah dan Besar** Evaluasi dokumen dilakukan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen diunggah. Menetapkan tanggal inspeksi/audit -> audit dan penyampaian hasil pemeriksaan sarana paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah audit dilakukan. Penyampaian CAPA paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pemeriksaan sarana dilakukan. Penyampaian CAPA/tambahan data hanya boleh dilakukan sebanyak 2 (dua) kali dengan sistem *Clock on Clock off.* **B. IP CPPOB untuk Skala Usaha Mikro Kecil** Evaluasi dokumen dilakukan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen diunggah. Sertifikat IP CPPOB diterbitkan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap. Verifikasi pemenuhan CPPOB dilakukan maksimal 12 (dua belas) bulan sejak Sertifikat IP CPPOB terbit.
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung : - Kantor BBPOM di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Kel. 5 Ulu Palembang - Mal Pelayanan Publik Kota Palembang Jl. Gub. H.

		Bastari 15 Ulu Jakabaring - Mal Pelayanan Publik Kab. Ogan Ilir Kompleks Pemda Lama, eks Gedung Serbaguna Caram Seguguk, Km 35 Jalan Lintas Timur (Jalintim) Palembang-Indralaya, Desa Tanjung Pering, Kecamatan Indralaya Utara, Ogan Ilir b. Telepon : (0711) 510126 c. Whatsapp : 0821-331-331-79 d. Email : serlik.bpomplg@gmail.com e. FB : Balai Besar POM di Palembang f. Instagram : @bpom.palembang g. Kotak saran h. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) i. Nomor : 0813-5271-9660 j. Layanan Inovasi AMPERA (Amankan Produk, Edukasi Masyarakat) : bit.ly/LayananAMPERA k. Layanan Inovasi PEMPPEK (Pendampingan Pemenuhan Persyaratan Perijinan Produk) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffCDimmcaRYGeT9_Id-9r6SrpSJMK7w16tiFT37u8f2WDHzQ/viewform l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) m. Halo BPOM 1500533

C. Layanan Sertifikasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB) *(Manufacturing)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah e. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis

		dan Tarif atas Jeis PNBP yang berlaku pada Badan POM g. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM i. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik. j. Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan/ front office dengan pendingin ruangan (AC) b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang ULPK yang bersifat privasi d. Ruang Tenang e. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus difabel f. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur g. Area bermain anak h. Ruang Laktasi i. Sistem antrian elektronik j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer dan foto copy l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel yang dilengkapi dengan Panic Button n. Jalur Khusus Difabel o. Musholla p. Kursi Roda q. Tongkat r. Kruk s. Walker t. Hearing Aid u. Standar Pelayanan menggunakan Huruf Braille v. Kacamata Baca w. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel

		x. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer y. Kotak P3K z. Wifi aa. Charging Station bb. Melayani ATK cc. Referensi dd. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan ee. Brosur WhistleBlower dan Kotak Whistleblower ff. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan gg. Kantin
3.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik : 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memiliki Kompetensi Minimal Diploma (D3) 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan bener 4. Mempu mengoperasikan komputer program Ms.Office, internet, alat komunikasi dan media sosial 5. Memiliki kompetensi Pelayanan Publik dengan Core Values ASN BerAHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. 6. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 4. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran 7. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan;

		b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonanPelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang 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 Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap tiga bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan BBPOM di Palembang

		dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

DITETAPKAN : DI PALEMBANG
PADA TANGGAL : 07 JANUARI 2026

Kepala Balai Besar POM di Palembang



Yani Ardiyanti,SF.,Apt.,M.Sc