

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
NOMOR HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, mudah, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

- Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); dan
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas :
- a. Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan;
 - b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - c. Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB);
 - d. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 - e. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
 - f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB).
 - g. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- organisasi penyelenggara;
 - masyarakat; dan
 - aparatur pengawasan.
- dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini berlaku, Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sijunjung Nomor HK.02.02.4C.07.25.94 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Sijunjung dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Sijunjung

Pada tanggal 04 Agustus 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk, nama sarana dan lokasi/tautan penjualan, nama subjek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya); 3. informasi yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi] --> B[Verifikasi Permohonan]; B -- "Tidak Lengkap" --> A; B -- "Lengkap" --> C[Proses Tindak Lanjut]; C --> D[Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan];</pre> 1. Pemohon mengajukan pengaduan/permintaan informasi dengan melampirkan persyaratan melalui : a. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. SMS : 1708; dan 3. Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR! b. Telepon : (0754) 2213 003 c. SMS : 08116696500 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500 e. <i>Subsite</i> : sijunjung.pom.go.id f. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung g. Surat elektronik/email: bpom_sijunjung@pom.go.id

		h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> 2. Permintaan diverifikasi : a. Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 hari kerja. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan. b. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti. 3. Proses tindak lanjut permohonan. 4. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.														
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan : a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 hari kerja; b. Permintaan informasi yang memerlukan kajian maksimal diselesaikan 14 hari kerja; c. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 hari kerja; dan d. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 hari kerja. 2. Jam Pelayanan : <table><tr><th>MEDIA LAYANAN</th><th>HARI</th><th>JAM LAYANAN</th></tr><tr><td>TELEPON</td><td>SENIN – JUMAT</td><td>07.30 – 16.00 WIB</td></tr><tr><td rowspan="2">TATAP MUKA</td><td>SENIN – KAMIS</td><td>07.30 – 16.00 WIB</td></tr><tr><td>JUMAT</td><td>07.30 – 16.30 WIB</td></tr><tr><td>WHATSAPP SATU POM</td><td>SENIN-MINGGU</td><td>24 JAM</td></tr></table> Keterangan : a. Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran. b. Jam pelayanan tidak berlaku di hari libur nasional. c. Sabtu-minggu dan hari libur nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ Halo BPOM/ Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>/ Surat/ <i>e-mail</i>/ <i>Subsite</i>/ Media Sosial	MEDIA LAYANAN	HARI	JAM LAYANAN	TELEPON	SENIN – JUMAT	07.30 – 16.00 WIB	TATAP MUKA	SENIN – KAMIS	07.30 – 16.00 WIB	JUMAT	07.30 – 16.30 WIB	WHATSAPP SATU POM	SENIN-MINGGU	24 JAM
MEDIA LAYANAN	HARI	JAM LAYANAN														
TELEPON	SENIN – JUMAT	07.30 – 16.00 WIB														
TATAP MUKA	SENIN – KAMIS	07.30 – 16.00 WIB														
	JUMAT	07.30 – 16.30 WIB														
WHATSAPP SATU POM	SENIN-MINGGU	24 JAM														
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)														
5.	Produk Pelayanan	1. Jawaban permintaan informasi; atau 2. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan.														

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : - Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; - Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung; - Telepon : (0754) 2213 003 - Whatsapp : 08116696500 - Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id - Kanal pengaduan subsite : sijunjung. pom.go.id - Media Sosial - Instagram : @bpom. Sijunjung - X : @bpom.sijunjung - Facebook : BPOM Sijunjung - Tiktok : @bpom.sijunjung - Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> - Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! - Website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; - SMS : 1708; dan - Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); - 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); - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); - Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan

		Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); dan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak. 3. Sarana penunjang lain, antara lain :

		a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan; dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan; dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan, pengaduan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan mengoperasikan komputer program <i>MS Office</i> , internet dan alat komunikasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 8 (delapan) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung;

		2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag</i>/<i>ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon memiliki izin PBF; 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui www.sertifikasicdob.pom.go.id; 3. Pemohon melakukan <i>entry</i> data dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB; 4. Persetujuan Denah Bangunan PBF: Dokumen persetujuan denah PBF pada checklist permohonan Pemeriksaan Sarana.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) 1. Pemohon melakukan pendaftaran melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id; 2. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang; 3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) HK sejak tanggal input data; 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). PENGAJUAN REKOMENDASI SERTIFIKAT CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK ke Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 1. Pemohon mengajukan secara online melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id; 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang; b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab;

		c. Denah lokasi dan tata letak (layout); d. Daftar produk yang didistribusikan; e. Struktur organisasi; f. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk); g. Daftar peralatan atau perlengkapan; h. Quality management system; i. Dokumen self assessment. 3. Dokumen tersebut dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima; 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen; 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB; 6. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM yang bekerjasama dengan Kemenkeu; 7. Jika PNPB sudah terbayar, akan dilakukan Pemeriksaan sarana oleh Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Sijunjung; 8. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung menerima Surat Pendelegasian Pemeriksaan Sarana dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 9. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai POM paling lambat 20 (dua puluh) HK; 10. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian, Pemohon harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) HK. 11. Evaluasi CAPA 1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) HK terhitung sejak diterimanya CAPA; 12. Dalam hal evaluasi CAPA 1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA 2 dalam jangka waktu paling lama empat (empat puluh) hari terhitung sejak hasil evaluasi CAPA 1 diterima; 13. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 15 HK (Evaluasi dokumen permohonan, Clock On Clock Off); 2. 20 HK (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran);

		3. 40 HK (Penyampaian tindakan perbaikan); 4. 30 HK (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA).
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB): Penerbitan Rekomendasi; 2. Persetujuan Denah Bangunan PBF: Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : a. Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung; c. Telepon : (0754) 2213 003 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500 e. Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id f. Kanal pengaduan subsite : sijunjung.pom.go.id g. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. Sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung 4. <i>Tiktok</i> : @bpom.sijunjung h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> j. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. SMS : 1708; dan 3. Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
--	--	--

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak. 3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan;dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan;dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara

		Distribusi Obat yang Baik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan

		3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang dipersyaratkan; 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS; 3. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap secara daring melalui OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik Secara Bertahap; 2. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon), NPWP Perusahaan;
		3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) HK sejak tanggal input data; 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke email penanggung jawab; 5. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke email penanggung jawab.

	PENGAJUAN REKOMENDASI SERTIFIKAT CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK SECARA BERTAHAP 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://esertifikasi.pom.go.id; 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: • Surat permohonan • Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOBAB • Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOBAB. • Dokumen Mutu sesuai tahapan: a. Tahap I UMOT: sanitasi dan hygiene b. Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I c. Tahap I UKOT: sanitasi dan higiene serta dokumentasi d. Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I e. Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan Terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II. 3. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Petugas melaksanakan pemeriksaan sarana dalam waktu paling lama 5 (lima) HK. 5. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 7 (tujuh) HK setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan, diterbitkan keputusan berupa: a. Perbaikan jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOBAB yang belum dipenuhi; b. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik Secara Bertahap jika berdasarkan hasil
--	--

		pemeriksaan sarana telah memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan. 6. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan, UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) HK sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi. 7. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT atau UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) HK sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. 8. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal, Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) HK sejak perbaikan diterima. 9. Jika berdasarkan evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOBAB, rekomendasi dapat diterbitkan paling lama 3 (tiga) HK.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 5 HK (pemeriksaan sarana) 2. 7 HK (penerbitan perbaikan hasil inspeksi/rekomendasi). 3. 40 HK penyampaian perbaikan hasil inspeksi, maksimal 2 kali 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan. 4. 20 HK evaluasi perbaikan hasil Inspeksi. 5. 3 HK penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : a. Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung;

		c. Telepon : (0754) 2213 003 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500 e. Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id f. Kanal pengaduan subsite : sijunjung. pom.go.id g. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. Sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung 4. <i>Tiktok</i> : @bpom.sijunjung h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> k. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. SMS : 1708; dan 3. Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak. 3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan;dan j. ATK.

		4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan; dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.

6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
(CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui Online Single Submission https://oss.go.id; 2. Industri Kosmetika yang telah memenuhi ketentuan, sebelum mengajukan permohonan penerbitan PB-UMKU: Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B harus mengajukan permohonan Persetujuan Bangunan Industri Kosmetika
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN 1. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun OSS. 2. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi. BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon yang untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan.

	PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK, meliputi: Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B. 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat permohonan b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB: - Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk. - Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi, denah bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB; c. 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 bahan alam (Khusus industri farmasi atau industri obat bahan alam). d. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung melakukan verifikasi secara daring paling lama 7 (tujuh) HK terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung. 4. Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana paling lama 20 (dua puluh) HK. 5. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhitung sejak pemeriksaan fasilitas
--	---

		6. Jika dibutuhkan tindakan perbaikan, Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) HK terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. 7. Tambahan Data dinyatakan lengkap, Balai menerbitkan Laporan Analisis Hasil Pemeriksaan di laman resmi Online Single Submission https://oss.go.id berupa persetujuan atau penolakan. 8. BPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat; dan/atau tidak menyerahkan tambahan data.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 55 HK sejak dokumen pengajuan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap Golongan A 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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); 8. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 9. Peraturan Badan POM Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika;
--	---

		10. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 11. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran kosmetika; 12. Peraturan Badan POM Nomor 30 Tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Penandaan Kosmetika; 13. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang baik; 14. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 15. Peraturan Badan POM Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; 16. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2026 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan;

		i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak. 3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan;dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan;dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara Produksi Kosmetik yang Baik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi :

		1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 5
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : 1. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS 3. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK 1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. b. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan. c. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal d. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika e. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika f. Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP),

		ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan g. Bukti bayar PNB 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) HK sejak permohonan. 4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak pemeriksaan. 5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) HK pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA. 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak CAPA dinyatakan <i>closed</i>. 7. Rekomendasi Balai POM dapat di <i>download</i> melalui akun oss rba pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 7 HK pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa. 2. Rekomendasi Balai POM dapat di <i>download</i> melalui akun oss rba pemohon. 3. 20 HK penyampaian CAPA oleh pelaku usaha.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNB yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : a. Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung; c. Telepon : (0754) 2213 003 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500 e. Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id f. Kanal pengaduan subsite : sijunjung.pom.go.id g. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. Sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung

		4. Tiktok : @bpom.sijunjung h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. SMS : 1708; dan 3. Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;dan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak. 3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul;

		i. Mesin fotokopi khusus pelanggan;dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan;dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara Produksi Kosmetik yang Baik, Inspektur kosmetik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan

		5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 6
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Memiliki NIB melalui OSS. 2. Melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. 3. Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN PERUSAHAAN 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB. 2. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan). 3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) HK sejak tanggal input data. 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. 5. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan dengan mengisi data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan

	PENGAJUAN IZIN PENERAPANAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://esertifikasi.pom.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Peta lokasi sarana produksi pangan olahan. b. Denah bangunan (lay out) sarana produksi c. Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB d. Deskripsi pangan olahan e. Alur proses produksi beserta penjelasannya Kelengkapan persyaratan tambahan bagi produsen UMK, sebagai berikut: a. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah. b. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko sedang dan hasil penilaian mandiri CPPOB (self-assessment) oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB (self-assessment) dengan hasil penilaian minimal B (Baik). 3. Untuk Produsen UMK, Penilaian terhadap permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB hanya dilakukan terhadap kesesuaian dokumen paling lama 20 (dua puluh) HK sejak dokumen diterima. 4. Jika hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Produsen diminta untuk melengkapi/ memperbaiki dokumen. 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui system 6. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka implementasi CPPOB dilakukan dalam waktu paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB diterbitkan. 7. Untuk Produsen dengan skala usaha besar dan menengah, Penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dilakukan melalui pemeriksaan sarana produksi paling lama 20 (dua puluh) hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.
--	--

		8. Apabila hasil pemeriksaan sarana produksi diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian penerapan CPPOB, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung dari tanggal pemeriksaan. 9. Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. 10. Apabila berdasarkan penilaian terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui system 11. Keputusan hasil penilaian dapat berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika Produsen: a. tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau b. tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, clock on clock off) 2. 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) 3. 10 Hari (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan sejak tanggal inspeksi) 4. 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : a. Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung; c. Telepon : (0754) 2213 003 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500

		e. Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id f. Kanal pengaduan subsite : sijunjung.pom.go.id g. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. Sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung 4. <i>Tiktok</i> : @bpom.sijunjung h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. <i>SMS</i> : 1708; dan 3. <i>Aplikasi android/iOS</i> : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;dan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir;dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guiding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan;dan j. Arena bermain anak.

		3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan;dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan;dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di

		Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO

LAMPIRAN 7
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG NOMOR
HK.02.02.8B.08.26.73 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG

STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SIJUNJUNG
PENERBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, SUPLEMEN
KESEHATAN DAN OBAT KUASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengajuan layanan dilakukan secara elektronik melalui www.oss.go.id. Sebelum mengajukan layanan, pemohon harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan Industri (KBLI) yang sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku 2. Permohonan Baru a. Dokumen Administratif 1) Formulir data teknis yang mencakup informasi: (a) Nama perusahaan (b) Alamat kantor (c) Alamat gudang (d) Nama direktur/pemilik (e) Nama apoteker penanggung jawab teknis (f) Nomor telpon/HP korespondensi (g) Email korespondensi 2) Daftar Obat bahan alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor. b. Dokumen Teknis 1) Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal yang masih berlaku; 2) Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal; 3) Foto produk, foto atau scan kemasan/penandaan asli produk yang akan didaftarkan; 4) Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai.

		3. Permohonan Perubahan Fasilitas a. Perubahan fasilitas mencakup perubahan atau penambahan lokasi gudang. b. Persyaratan permohonan perubahan fasilitas mencakup: 1) Dokumen Administratif (a) Formulir data teknis yang mencakup informasi: (b) Nama Perusahaan; (c) Alamat kantor; (d) Alamat gudang (lama dan baru); (e) Nama direktur/pemilik; (f) Nama apoteker penanggung jawab teknis; (g) Nomor telpon/HP korespondensi; dan (h) Email korespondensi. 2) Dokumen Teknis (a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang terakhir. (b) Dokumen pendukung perubahan. 4. Permohonan Perubahan Administrasi a. Perubahan administrasi mencakup perubahan alamat kantor dan perubahan alamat gudang tanpa perubahan Lokasi gudang; b. Persyaratan permohonan perubahan administrasi mencakup: 1) Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang mencakup informasi: (1) Nama Perusahaan; (2) Alamat kantor; (3) Alamat Gudang; (4) Nama direktur/pemilik; (5) Nama apoteker penanggung jawab teknis; (6) Nomor telpon/HP korespondensi; dan (7) Email korespondensi. 2) Dokumen Teknis a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya. b) Dokumen pendukung perubahan. 5. Permohonan Pengembalian Rekomendasi a. Permohonan pengembalian rekomendasi disampaikan melalui email ditwas.otsk@pom.go.id. b. Kelengkapan dokumen untuk permohonan pengembalian rekomendasi sebagai berikut: 1) Dokumen Administratif
--	--	---

		a) Formulir data teknis yang mencakup informasi: (1) Nama Perusahaan (2) Alamat kantor (3) Alamat Gudang (4) Nama direktur/pemilik (5) Nama apoteker penanggung jawab teknis (6) Nomor telpon/HP korespondensi (7) Email korespondensi (8) Alasan pengembalian (9) Rekomendasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Rekomendasi Baru dan Rekomendasi Perubahan Fasilitas <pre>graph TD subgraph Pemohon P1([Pengajuan Permohonan]) P2[Pembayaran PNB] P3([Perbaikan permohonan]) P4[TKM^b dan dapat memperbaiki] P5[TPTP^c] P6([Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses]) P7([Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan]) end subgraph Balai_POM [Balai POM] B1[Penerbitan Surat Perintah Bayar PNB] B2{Evaluasi Permohonan} B3[Penetapan Waktu Inspeksi] B4{Inspeksi} B5{Evaluasi TPTP} B6[Surat Penolakan / Pemberhentian Proses] B7[Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan] end P1 --> B1 B1 --> P2 P2 --> B2 B2 -- "Tidak lengkap dan dapat melengkapi" --> P3 B2 -- "Tidak lengkap dan tidak dapat melengkapi" --> B3 B2 -- "Lengkap" --> B4 B3 --> B4 B4 -- "MK^a" --> B7 B4 -- "TKM^b dan tidak dapat memperbaiki" --> B5 B5 -- "Tidak lengkap dan tidak dapat melengkapi" --> B6 B5 -- "Lengkap" --> B7 P3 --> B2 P4 --> P5 P5 -- "Tidak lengkap dan dapat melengkapi" --> B2 P5 -- "TKM^b dan dapat memperbaiki" --> B4 B6 --> P6 B7 --> P7</pre> *MK : Memenuhi Ketentuan ^bTKM : Tidak Memenuhi Ketentuan ^cTPTP : Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan / Corrective Action and Preventive Action (CAPA)

		b. Rekomendasi Perubahan Administrasi <table><tr><th>Pemohon</th><th>Balai POM</th></tr><tr><td> Pengajuan Permohonan </td><td> Konfirmasi Pembayaran </td></tr><tr><td> Pembayaran PNPB </td><td> Penerbitan Surat Perintah Bayar PNPB </td></tr><tr><td> Perbaikan permohonan </td><td> Evaluasi Permohonan </td></tr><tr><td> Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan </td><td> Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan </td></tr><tr><td> Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses </td><td> Penerbitan Surat Penolakan / Pemberhentian Proses </td></tr></table>	Pemohon	Balai POM	Pengajuan Permohonan	Konfirmasi Pembayaran	Pembayaran PNPB	Penerbitan Surat Perintah Bayar PNPB	Perbaikan permohonan	Evaluasi Permohonan	Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan	Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses	Penerbitan Surat Penolakan / Pemberhentian Proses
Pemohon	Balai POM													
Pengajuan Permohonan	Konfirmasi Pembayaran													
Pembayaran PNPB	Penerbitan Surat Perintah Bayar PNPB													
Perbaikan permohonan	Evaluasi Permohonan													
Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan													
Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses	Penerbitan Surat Penolakan / Pemberhentian Proses													
		c. Permohonan Pengembalian Rekomendasi <table><tr><th>Pemohon</th><th>Balai POM</th></tr><tr><td> Pelaku Usaha menyampaikan permohonan melalui email </td><td> Evaluasi dan konfirmasi terhadap permohonan. </td></tr><tr><td> Menerima pemberitahuan hasil pengembalian rekomendasi </td><td> Surat pemberitahuan pengembalian persetujuan kepada lembaga OSS dan stakeholder terkait. </td></tr></table>	Pemohon	Balai POM	Pelaku Usaha menyampaikan permohonan melalui email	Evaluasi dan konfirmasi terhadap permohonan.	Menerima pemberitahuan hasil pengembalian rekomendasi	Surat pemberitahuan pengembalian persetujuan kepada lembaga OSS dan stakeholder terkait.						
Pemohon	Balai POM													
Pelaku Usaha menyampaikan permohonan melalui email	Evaluasi dan konfirmasi terhadap permohonan.													
Menerima pemberitahuan hasil pengembalian rekomendasi	Surat pemberitahuan pengembalian persetujuan kepada lembaga OSS dan stakeholder terkait.													
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Balai POM memberikan tanggapan terhadap permohonan, hasil inspeksi dan penyampaikan TPTP masing-masing paling lambat 14 Hari. b. Pemohon menyampaikan TPTP paling lambat 10 Hari sejak tanggal Surat Perbaikan terhadap Hasil Inspeksi. c. Pemohon dapat melakukan perpanjangan penyampaian TPTP sebanyak 2 kali, masing-masing dalam waktu maksimal 10 Hari.												
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.												
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi												

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Balai POM di Sijunjung melalui : a. Surat tertulis yang ditujukan kepada kepala Balai POM di Sijunjung; b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Balai POM di Sijunjung Jalan M. Yamin Pulau Berambai, Nagari Muaro, Kabupaten Sijunjung; c. Telepon : (0754) 2213 003 d. <i>Whatsapp</i> : 08116696500 e. Surat elektronik/email : bpom_sijunjung@pom.go.id f. Kanal pengaduan subsite : sijunjung.pom.go.id g. Media Sosial 1. <i>Instagram</i> : @bpom. Sijunjung 2. <i>X</i> : @bpom.sijunjung 3. <i>Facebook</i> : BPOM Sijunjung 4. <i>Tiktok</i> : @bpom.sijunjung h. Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR! 1. <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2. SMS : 1708; dan 3. Aplikasi android/iOS : SPAN LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata

		Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas Parkir; a. Fasilitas parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4; b. Petugas parkir; c. Penitipan helm dan Jaket; d. Pelindung/ kanopi di tempat parkir; e. Kartu parkir; dan f. CCTV. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang kelompok rentan, antara lain : a. <i>Guilding block</i>; b. Ruang tunggu; c. Media cetak beraksara <i>braille</i>; d. Kaca mata <i>low vision</i>; e. Alat bantu dengar; f. Papan tulis; g. Toilet untuk kelompok rentan; h. Antrian khusus kelompok rentan; i. Fasilitas parkir kelompok rentan; dan j. Arena bermain anak.

		3. Sarana penunjang lain, antara lain : a. Ruang ibadah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); c. Sarana sanitasi lengkap dengan <i>toiletries</i>; d. Ruang Laktasi; e. Kantin; f. Tempat sampah; g. Area Merokok; h. Jalur Evakuasi/ Titik Kumpul; i. Mesin fotokopi khusus pelanggan; dan j. ATK. 4. Sarana <i>front office</i> a. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; b. CCTV; c. Mesin Antrian; d. Air Minum untuk pelanggan; e. <i>Wifi</i> untuk pelanggan; f. Televisi; g. <i>Charging Box</i>; h. Papan pengumuman; i. Bahan bacaan; dan j. Display produk obat dan makanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, atau Pejabat Fungsional lainnya yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan, memiliki pengetahuan Cara Penyimpanan dan Penyaluran Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan dan Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik, mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan dan mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Berdasarkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung No. HK.02.02.8B.07.26.65 Tahun 2026 terdapat 4 (empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi : 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung HK.02.02.8B.07.26.66 tahun 2026 tentang Seragam

		Petugas Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sijunjung; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card</i>/dan sejenisnya; 3. Menggunakan Selempang; 4. Menggunakan atribut berupa pin 5S; dan 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, professional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan (bulanan dan tahunan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja layanan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SIJUNJUNG,



PUTRA GUSRIANTO