



STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2026



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat, Rahmat dan Izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Balai Besar POM di Makassar tahun 2026 dapat terselesaikan dengan baik. Standar Pelayanan Balai Besar POM di Makassar tahun 2026 merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Makassar dan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar ini mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

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

Makassar, 2 Juni 2026

Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Makassar



Yosef Dwi Irwan Setiawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	2
C. Ruang Lingkup	2
D. Dasar Hukum	3
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN	6
A. Pelaksanaan Pelayanan	6
B. Jenis Pelayanan	6
C. Jadwal Pelayanan	6
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	7
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	8
F. Tempat Pelayanan	8
G. Maklumat Pelayanan	8
H. Pengawasan Internal	9
I. Jaminan Pelayanan	9
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	10
K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan	10
L. Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan	10
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT	12
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat	12
B. Pencatatan	12
C. Pengelolaan Pengaduan	12
BAB IV PENUTUP	14
A. Monitoring	14
B. Evaluasi	14

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar
tentang Standar Pelayanan Balai Besar POM di Makassar

LAMPIRAN II

Maklumat Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Balai Besar POM (BBPOM) di Makassar sebagai salah satu UPT Badan POM merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki fungsi dan peran untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BBPOM di Makassar dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, BBPOM di Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), maka setiap proses penyelenggaraan pemerintahan melalui program pembangunan haruslah benar-benar bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan. Di sisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, BBPOM di Makassar melibatkan masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan layanan. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efisien dan efektif adalah pengawasan



dalam bentuk pengaduan masyarakat. Masukan dari pengguna layanan, *stakeholder* pelayanan publik, ahli/praktisi, organisasi masyarakat serta media massa pada acara Forum Konsultasi Publik serta Pengaduan Masyarakat dan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan BBPOM di Makassar. Sebagai wujud pelayanan prima dan implementasi reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap BBPOM di Makassar, 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

- a) Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BBPOM di Makassar.
- b) Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- a) Memberikan pelayanan publik prima, pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel kepada masyarakat.
- b) Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BBPOM di Makassar sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- c) BBPOM di Makassar mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar, meliputi 6 komponen *service delivery* dan 8 komponen *manufacturing delivery*, yaitu :

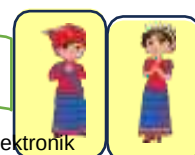
1. Dasar Hukum
2. Persyaratan Pelayanan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu
5. Biaya dan Tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas



8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan pengaduan saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
4. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik



13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik;
16. Peraturan Menteri Keuangan No. 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
21. 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;
22. Peraturan Badan POM nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
23. 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
24. 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



25. Keputusan Sekretaris Utama Nomor HK.02.02.2.02.25.11 Tahun 2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPOM.
26. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.



BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BBPOM di Makassar yang meliputi Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Layanan Pengujian Obat Dan Makanan, Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik (CPOBAB) Bertahap, Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB), Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB) dijelaskan dalam lampiran II - X

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BBPOM di Makassar :

- a) Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- b) Layanan Pengujian Obat Dan Makanan
- c) Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI)
- d) Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)
- e) Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- f) Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB)
Bertahap
- g) Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB)
- h) Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
- i) Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

C. Jadwal Pelayanan

1. Tatap Muka

- | | |
|---------------|--|
| a. Hari | : Senin-Kamis |
| Waktu Layanan | : Pukul 08.00 – 15.30 WITA (tanpa jam istirahat) |
| b. Hari | : Jumat |
| Waktu Layanan | : Pukul 08.00 – 16.00 WITA (tanpa jam Istitahat) |



- c. Ketentuan baju seragam Pelayanan publik tatap muka Mengenalan baju seragam kantor dan menggunakan rompi petugas pelayanan publik

2. Layanan Online

- a. Hari Senin - Jumat

Jam Layanan : Pukul 08.00 – 15.30 WITA (Tanpa jam istirahat)

- b. Hari Sabtu - Minggu dan Hari Libur nasional Pelayanan online sesuai dengan perjanjian.

- c. Pelayanan pada hari kerja di luar jam kerja

Senin – Jumat : 19.00 – 22.00 WITA (dilakukan sesuai dengan perjanjian)

3. Pelayanan publik pada keadaan atau kondisi tertentu

Pelayanan publik pada keadaan atau kondisi tertentu seperti Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Perubahan Sistem Kerja dan lainnya dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan, Surat Edaran Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan, dan atau Penyampaian Pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan :

1. Front office : 1 orang
2. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : 12 orang
3. Layanan Pengujian Obat Dan Makanan : 15 orang
4. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan : 6 orang
5. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan : 6 orang
6. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) : 6 orang
7. Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik (CPOBAB) Bertahap : 6 orang
8. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB) : 6 orang
9. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : 6 orang
10. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan

;

Standar Pelayanan Balai Besar POM di Makassar

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Yang Baik (CPPOB) : 6 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi Sertifikasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
6. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

F. Tempat Pelayanan

1. Kantor BALAI BESAR POM DI MAKASSAR

Jl. Baji Minasa nomor 2 Makassar, Sulawesi Selatan

Telpon : 0411 - 879043

E-mail : Bpom_makassar@pom.go.id

Website : www.pom.go.id

Subsite : www.makassar.pom.go.id

2. MEDIA SOSIAL

- Whatsapp : 085211111533
- Facebook : Balai Besar POM di Makassar
- Twitter : @bpom_makassar
- Instagram : @bpom.makassar
- Youtube : BBPOM Di Makassar
- TikTok : @bbpommakassar

3. MAL PELAYANAN PUBLIK

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah bekerja sama dan berada dalam wilayah kerja pengawasan BBPOM di Makassar yaitu MPP Kota Makassar, MPP Kabupaten Gowa, MPP Kabupaten Jeneponto, MPP Kabupaten Bantaeng, MPP Kabupaten Bulukumba, MPP Kabupaten Pangkep, MPP Kota Parepare, MPP Kabupaten Pinrang, dan MPP Kabupaten Sidrap

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 Makassar untuk melaksanakan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BBPOM di Makassar. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas

Standar Pelayanan Balai Besar POM di Makassar

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat pelayanan BBPOM di Makassar dibuat dalam dua versi Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Makassar. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BBPOM di Makassar

BBPOM di Makassar juga menetapkan Maklumat Pelayanan Kelompok Rentan, Maklumat ini menunjukkan komitmen BBPOM di Makassar dalam memberikan layanan yang inklusif dan mudah diakses oleh kelompok rentan, termasuk lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil dan menyusui, serta masyarakat dengan keterbatasan akses informasi.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar 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 Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. Jenis pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya/tarif;
4. Produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses.

Jika terdapat pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai kepada penerima layanan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu Pemberian kompensasi kepada pelanggan jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai yaitu berupa permohonan maaf secara lisan dan atau tertulis serta pemberian *goody bag* atau gimik.



J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang Pelayanan
2. Ruang Konsultasi dan Pengaduan
3. Kursi Pelayanan
4. Meja Pelayanan
5. Kotak saran
6. Komputer
7. Televisi
8. Wifi
9. Ruang tunggu dan kursi pelayanan
10. Toilet pria dan wanita
11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah
12. Kantin Kejujuran
13. Mesin antrian elektronik
14. Printer dan Mesin Fotocopy
15. Tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*
16. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan
17. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer
18. *Charging station*
19. Standar Pelayanan berupa buku, buku saku, dan buku elektronik (*e-book*)
20. Mesin EDC

L. Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan

Kelompok rentan adalah setiap orang yang termasuk kelompok Masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Yang dimaksud dengan kelompok masyarakat yang rentan antara lain adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, penyandang disabilitas dan korban bencana alam / sosial.

Salah satu bentuk pelayanan dengan perlakuan khusus yaitu penyediaan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan. Sarana dan prasarana yang telah disediakan adalah :



1. Ruang tunggu khusus
2. Loker pelayanan khusus
3. Ruang laktasi
4. Toilet untuk difabel
5. Tempat parkir khusus difabel
6. Jalur khusus difabel
7. Kursi roda
8. Tongkat kaki 4
9. Tempat bermain anak
10. Alat bantu baca seperti kaca mata
11. Alat bantu dengar
12. Ruang Tenang



BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan, saran dan masukan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap muka langsung : Kantor BBPOM Jl. Baji Minasa No. 2 Makassar
2. Telpon : 0411 - 879043
3. Whatsapp 0852 11111 533
4. Email : Bpom_makassar@pom.go.id
5. Facebook : Balai Besar POM di Makassar
6. Instagram : @bpom.makassar
7. Twitter : @bpom_makassar
8. TikTok : @bbpommakassar
9. Kotak saran : Tersedia di ruang pelayanan
10. Surat : Disampaikan langsung ke kantor BBPOM di Makassar
11. TALAPA (Tabe Lapor Pak) Nomor : 0812 7788 5655
12. Halo BPOM 1500533
13. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
14. Loker Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam wilayah kerja pengawasan Balai Besar POM di Makassar yaitu MPP Kota Makassar, MPP Kabupaten Gowa, MPP Kabupaten Jeneponto, MPP Kabupaten Bantaeng, MPP Kabupaten Bulukumba, MPP Kabupaten Pangkep, MPP Kota Parepare, MPP Kabupaten Pinrang, dan MPP Kabupaten Sidrap

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh BBPOM di Makassar dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke BBPOM di Makassar
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima



3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Memberikan informasi hasil tindak lanjut pengaduan secara langsung atau melalui media komunikasi
8. Dokumentasi



BAB IV

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan BBPOM di Makassar 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 Makassar telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015, ISO 17025 : 2017 dan ISO 37001 : 2018 secara konsisten oleh pimpinan beserta seluruh staf. Penerapan sistem manajemen mutu ini tidak hanya menjadi pedoman dalam menjalankan pelayanan, tetapi juga menjadi landasan bagi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. BBPOM di Makassar berupaya untuk terus melakukan perubahan ke arah yang lebih baik melalui berbagai terobosan dan inovasi dalam pelayanan publik. Dengan pemantauan yang berkesinambungan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan dan penerapan sistem manajemen mutu, BBPOM di Makassar berharap dapat menciptakan peningkatan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

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

A. Monitoring

1. Audit Eksternal ISO 9001 : 2015 dilaksanakan oleh pihak ketiga 1 (satu) kali dalam setahun;
2. Audit Eksternal ISO 17025 : 2017 dilaksanakan oleh pihak ketiga 2 (dua) kali dalam 5 tahun;
3. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor BBPOM di Makassar setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) 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* dan *punishment* untuk mengetahui tingkat kinerja



petugas pelayanan secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai setiap 1 bulan sekali.

- a. Pemberian *reward* berupa petugas pelayanan terbaik ditetapkan sebagai Ambo Mario atau Indo Macca, foto dipajang di ruang pelayanan dan dipublikasi pada media sosial Balai Besar POM di Makassar
- b. Pemberian *punishment* berupa teguran lisan dan tertulis dari Kepala Balai Besar POM di Makassar
- c. Pemberian kompensasi kepada pelanggan jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai yaitu berupa permohonan maaf secara lisan dan atau tertulis serta pemberian *goody bag* atau gimik.
- d. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi 1 (satu) kali dalam setahun;
- e. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Makassar setiap bulan;
- f. Pembuatan Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun;
- g. Pembuatan Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI MAKASSAR

Nomor : HM.01.50B.06.26.196

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR POM DI MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

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 Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan;

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 (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

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
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 diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan 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 2025 Nomor 39);
8. 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)

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar 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:
1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
 2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
 3. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

4. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
5. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6. Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOBAB) Bertahap.
7. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB).
8. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
9. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB).

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

- a. Organisasi penyelenggara
- b. Masyarakat; dan
- c. Aparat pengawasan

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Makassar

Pada tanggal : 2 Juni 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI MAKASSAR



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN I
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

LAYANAN 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 pengaduan); 2. Identitas produk yang diadukan; 3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 4. Tujuan permintaan informasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelanggan meminta informasi/ melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA,Email/ Website, tatap muka, Media sosial, Aplikasi HaloBPOM, Surat. 2. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. 3. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan maka dirujuk ke bagian terkait. 4. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. <pre>graph TD subgraph PEMOHON [PEMOHON] A[Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Whatsapp 3. Short Messaging Service (SMS) 4. Email/Website 5. Tatap muka 6. Media Sosial 7. Aplikasi HaloBPOM Mobile 8. Surat 9. faximili] end subgraph BPOM [BPOM] B[Menerima Pengaduan/Permintaan Informasi sesuai persyaratan] C[Klasifikasi Data] D[Perumusan Jawaban / Informasi] E[Memberikan hasil informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Whatsapp 3. Short Messaging Service (SMS) 4. Email/Website 5. Tatap muka 6. Media Sosial 7. Aplikasi HaloBPOM Mobile 8. Surat 9. faximili] end A --> B B -- Lengkap --> C C --> D C -- "Tidak lengkap" --> F[Melengkapi Data] F --> B D -- "Memerlukan rujukan" --> G[Rujukan ke Unit Terkait] G -- "Jawaban Rujukan" --> D D -- "Informasi Tersedia" --> E H[Memperoleh Informasi] --> E</pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan: a. Maksimal 5 Hari Kerja untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative b. Maksimal 14 Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan / atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. Maksimal 60 Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan layanan informasi dan tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 5. 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; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
--	--	--

		13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 15. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 17. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; 18. 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; 19. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Kursi Pelayanan c. Meja Pelayanan d. Kotak saran e. Komputer f. Televisi g. Wifi

		h. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel i. Ruang laktasi j. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel k. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel Jalur Khusus difabel l. Kursi roda m. Kantin Kejujuran n. Mesin antri elektronik o. Tempat bermain anak p. Fotocopy / Printer q. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer r. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan s. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer t. Charging station u. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 8 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

		• jenis pelayanan; • waktu penyelesaian (Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan) • biaya/tarif; • produk layanan; b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan atau audit eksternal b. Pelaksanaan penilaian dan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik. c. Pelaksanaan reviu internal dan forum konsultasi publik standar pelayanan dilakukan sekali dalam setahun. d. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Makassar setiap bulan;

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

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar

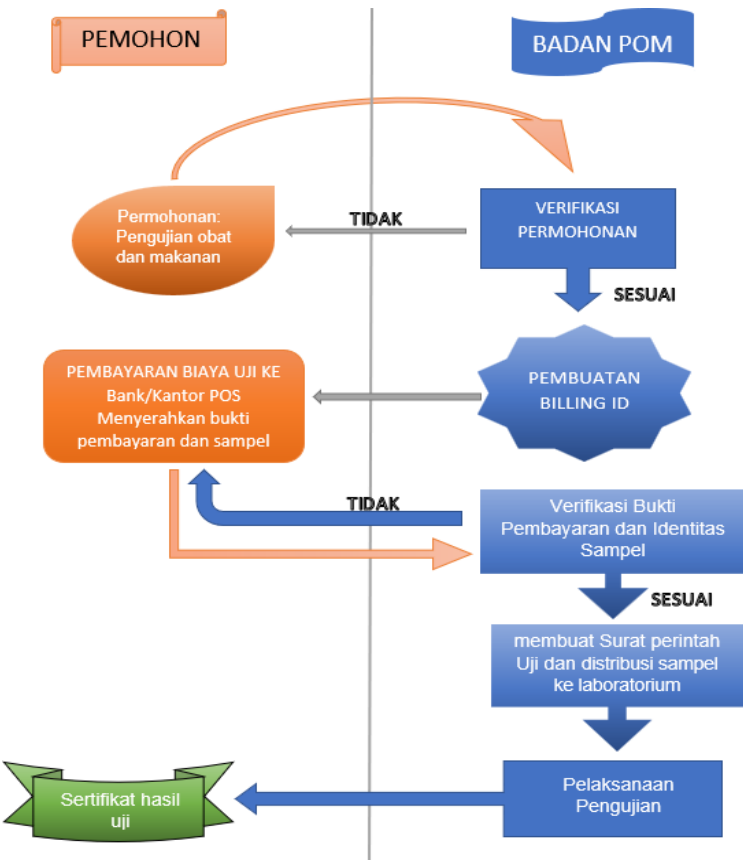


YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN II
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Pengujian Obat dan Makanan yang menyebutkan informasi : 1. Nama dan alamat email pengirim sampel. 2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3. Data dan identitas contoh 2. Surat Pernyataan Pihak Ketiga 3. KTP untuk pembuatan akun
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian; 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi; 3. Pemohon melakukan registrasi akun pada porta link : www.sipt.pom.go.id/pihak-3/register ; 4. Petugas menerbitkan surat perintah bayar yang mencantumkan billing id pada aplikasi SIPT kemudian Pemohon melakukan pembayaran pada bank bank persepsi atau kantor POS; 5. Petugas melakukan verifikasi pembayaran melalui portal link www.sipt.pom.go.id/pihak-3/login ; 6. Pelaksanaan pengujian sampel sesuai <i>timeline</i> ; 7. Pemohon dapat melacak status pengujian pada sampel pada portal link www.sipt.pom.go.id/pihak-3/login ; 8. Pemohon mengunduh Laporan Pengujian melalui portal link www.sipt.pom.go.id/pihak-3/login

		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Sampel kasus kepolisian komoditi Obat dan Napza yang diketahui kandungannya : 1 Hari Kerja 2. Sampel Pangan dan Air : 10 Hari Kerja 3. Sampel Kosmetik dan Obat Tradisional : 8 Hari Kerja 4. Pengujian dalam rangka penggunaan anggaran Dana Alokasi khusus Non Fisik POM : 30 Hari Kerja 5. Sampel UMKM dalam rangka registrasi : 20 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PMK 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang bersifat Volatil yang berlaku berlaku pada Badan POM. Secara detail dapat diakses pada : 1. https://makassar.pom.go.id/ pada link https://drive.google.com/file/d/1PbeX6mC0q8hNnpaUEgSvofdaxABoAhFk/view 2. https://bbpom-makassar.com/ pada link https://drive.google.com/file/d/1Bfg-bC1CkOgM48B_hMpzJXk3bdcKacSl/view
5.	Produk Pelayanan	Laporan Pengujian
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id

		4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Keuangan 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; 6. 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 Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;

		12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 18. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10.Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11.Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12.Jalur Khusus difabel 13.Kursi roda 14.Kantin Kejujuran 15.Mesin antri elektronik 16.Tempat bermain anak 17.Fotocopy

		18. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; 21. Charging station; 22. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku;
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; 3. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung; a. Dilaksanakan secara kontinyu; b. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward / penghargaan. c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas e. Dilakukan absensi kehadiran f. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 15 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. 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.

		3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan atau audit eksternal b. Pelaksanaan penilaian dan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik. c. Pelaksanaan reviu internal dan forum konsultasi publik standar pelayanan dilakukan sekali dalam setahun. d. Evaluasi yang dilakukan melalui ; • Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, • Pemberian Reward dan pusnishment untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. • Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; • Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Makassar setiap bulan; • Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; • Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN III
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI)
OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Dokumen Pendukung Permohonan Registrasi Baru Perusahaan : a. asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; b. asli surat pernyataan penanggung jawab bermeterai cukup; c. 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; d. daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; e. asli Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab; f. foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang; g. mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan Bahan Obat dan Makanan dengan jelas; h. Untuk permohonan SKI Border Bahan Obat, juga harus dilengkapi dengan : 1. Hasil perizinan berusaha industri farmasi atau perizinan berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 2. sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. 2. Persyaratan Permohonan SKI a. sertifikat analisis b. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;

		c. surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian bermeterai cukup; d. faktur e. Untuk permohonan SKI Border Bahan Obat juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut: 1. Bahan Obat yang berkhasiat (bahan aktif obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) milik produsen Bahan Obat yang masih berlaku saat Bahan Obat tersebut diproduksi atau dokumen lain yang setara, yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain; 2. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan 3. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf b, juga harus dilengkapi dengan protokol ringkasan batch/lot (summary batch/lot protocol) yang diterbitkan oleh produsen. f. Untuk permohonan SKI Border Obat juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut : 1. persetujuan Izin Edar; 2. sertifikat analisis 3. faktur. 4. Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan, permohonan SKI Border atau SKI Post Border juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang
--	--	---

		g. Pengajuan permohonan untuk SKI Border Bahan Obat Tradisional dan SKI Post Border Bahan Suplemen Kesehatan, juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut: 1.Sertifikat kesehatan (health certificate) dan/atau certificate of free sale dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; 2.Surat keterangan asal bahan, untuk Bahan Obat Tradisional dan Bahan Suplemen Kesehatan asal hewan; 3.Pelaporan pendistribusian Bahan Obat Tradisional dan Bahan Suplemen Kesehatan yang diimpor sebelumnya; dan/atau 4.Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. h. Pengajuan permohonan untuk SKI Post Border Bahan Obat Kuasi, juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut: 1.Sertifikat kesehatan (health certificate) dan/atau certificate of free sale dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; 2.Pelaporan pendistribusian Bahan Obat Kuasi yang diimpor sebelumnya; dan/atau 3.Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. i. Pengajuan permohonan untuk SKI Border Obat Tradisional atau SKI Post Border Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, juga harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1.Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar;
--	--	--

		2. Dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau 3. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. j. Permohonan SKI Post Border untuk Bahan Kosmetika, juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut : 1. 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; 2. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya; dan/atau 3. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. k. Pengajuan permohonan untuk SKI Post Border Kosmetika, juga harus memenuhi persyaratan sebagai berikut : 1. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar; 2. Dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan atau
--	--	--

		2. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. 3. Permohonan SKI Post Border untuk Bahan Pangan, juga harus dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut : a. Sertifikat kesehatan (health certificate) yang mencantumkan pernyataan menjamin bahwa Bahan Pangan aman dikonsumsi oleh manusia dan/atau certificate of free sale yang menyatakan produk diperjualbelikan/dijual bebas di negara asal sebagai konsumsi manusia dari pemerintah/instansi yang berwenang yang masih berlaku; b. Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya; c. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; d. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan, dan/atau e. Tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian Bahan Pangan yang diolah lebih lanjut untuk hotel, restoran, gerai makanan, kafe atau usaha sejenis lainnya harus melampirkan surat pesanan dan foto kemasan terkecil 4. Pemasukan Pangan Olahan, juga harus mengunggah : a. Label yang disetujui pada saat pendaftaran beserta perubahannya; b. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; c. Dokumen perjanjian kerja sama yang disahkan oleh notaris, apabila pemasukan dilakukan oleh importir yang berbeda dengan importir pemilik persetujuan pendaftaran;
--	--	---

		d. Untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada Izin Edar, dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau e. Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Permohonan Registrasi Baru Perusahaan 1. Pemohon harus memiliki NIB melalui Online Single Submission. 2. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Border atau SKI Post Border Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id. 3. Pendaftaran melalui mekanisme single sign on dilakukan untuk memperoleh akses login di inhouse Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id. 4. Pemohon melakukan pendaftaran melalui entry data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id. 5. Terhadap permohonan pendaftaran dilakukan verifikasi secara elektronik atau jika diperlukan maka verifikasi dapat dilakukan secara nonelektronik. 6. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon SKI mendapatkan persetujuan pendaftaran berupa nama pengguna dan kata sandi untuk dapat login ke laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id

		PERMOHONAN REGISTRASI BARU PERUSAHAAN <pre>graph TD; A{{Pemohon harus memiliki NIB melalui Online Single Submission}} --> B[Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Border atau SKI Post Border Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id]; B --> C[Pendaftaran melalui mekanisme single sign on dilakukan untuk memperoleh akses login di inhouse Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id]; C --> D[Pemohon melakukan pendaftaran melalui entry data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id]; D --> E{{Terhadap permohonan pendaftaran dilakukan verifikasi secara elektronik atau jika diperlukan maka verifikasi dapat dilakukan secara non elektronik}}; E --> F[Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon SKI mendapatkan persetujuan pendaftaran berupa nama pengguna dan kata sandi untuk dapat login ke laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id];</pre>
		B. Permohonan SKI 1. Permohonan SKI dilakukan secara elektronik. 2. Pemohon SKI Border wajib melengkapi dokumen permohonan secara benar dan sah yang diunggah dalam laman resmi pelayanan SKI Border atau SKI Post Border Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id 3. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai dengan persyaratan dan setelah melakukan pem bayaran penerimaan negara bukan pajak, dokumen permohonan dievaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/ kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan

		4.Badan Pengawas Obat dan Makanan melakukan evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. 5.Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. 6.Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. 7.Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. 8.Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan, maka : • permohonan dianggap batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali; dan • Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 9.Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. 10.Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan SKI Border atau SKI Post Border Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id.
--	--	--

		9. TALAPA (Tabe Lapor Pak) Nomor : 081277885655 10. Halo BPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. 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 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;

		10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan M Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
--	--	--

		19. 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; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia. 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel Jalur Khusus difabel 12. Kursi roda 13. Kantin Kejujuran 14. Mesin antri elektronik 15. Tempat bermain anak 16. Fotocopy 17. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 18. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan

		19. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer 20. Charging station 21. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Surat Keterangan Impor Bahan dan Produk Obat dan Makanan; 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • jenis pelayanan; • waktu penyelesaian; • biaya/tarif; • produk layanan. 2. 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. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN IV
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)
OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Dokumen Pendukung Permohonan Registrasi Baru Perusahaan : a. asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; b. asli surat pernyataan penanggung jawab bermeterai cukup; c. asli Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab; d. daftar HS Code komoditi yang akan diekspor e. foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang f. mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan Bahan Obat dan Makanan dengan jelas 2. Persyaratan SKE Obat a. Persetujuan izin edar atau persetujuan obat khusus ekspor; b. Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/ brosur / summary product characteristic dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat/Certificate of Pharmaceutical Product (CPP), jika diperlukan. 3. Persyaratan SKE Kosmetik a. Certificate of Pharmaceutical Product 1. Sertifikat CPKB. 2. Persetujuan izin edar. 3. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik,

		b. Certificate of Free Sales 1. Persetujuan izin edar. 2. Sertifikat CPKB c. Certificate of Health 1. Persetujuan izin edar. 2. Sertifikat CPKB. 3. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Surat Keterangan Sertifikat CPKB. 1. Sertifikat CPKB 4. Persyaratan SKE Pangan Olahan a. Pangan Olahan yang Telah Memiliki Nomor Izin Edar BPOM 1. Izin Edar Pangan Olahan/dokumen registrasi pangan olahan; 2. Surat pernyataan perbedaan produk lokal dan ekspor; 3. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan Jasa Produsen) 4. Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi atau sertifikat analisa dari laboratorium produsen; 5. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 6. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 7. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk. 8. Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi
--	--	---

		1. Foto kemasan produk ekspor; 2. Faktur (invoice); 3. Packing list. b. Pangan Olahan Belum Memiliki Nomor Izin Edar BPOM 1. Spesifikasi produk, yang memuat deskripsi/komposisi/ingridient, ka- rakteristik fisika/kimia/mikrobio-logi, kemasan, penggunaan/ aplikasi, penyimpanan, masa kedalu- warsa, dan cara penyimpanan 2. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 3. Sertikat analisa dari laboratorium terakreditasi 4. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 5. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 6. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk. 7. Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi. 8. Hasil audit cara produksi pangan olahan yang baik dari BPOM atau UPT atau surat persetujuan pendaftaran pangan industri rumah tangga; 9. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau bahan tambahan pangan yang mengajukan Certificate of Free Sale
--	--	---

		10. Izin pencantuman logo halal, jika mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 11. Foto kemasan produk ekspor; 12. Faktur (invoice); 13. Packing list.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Permohonan Registrasi Baru Perusahaan 1. Pemohon harus memiliki NIB melalui Online Single Submission. 2. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id 3. Pemohon melakukan pendaftaran melalui entry data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung pada laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id 4. Terhadap permohonan pendaftaran dilakukan verifikasi secara elektronik atau jika diperlukan maka verifikasi dapat dilakukan secara nonelektronik. 5. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon SKE mendapatkan persetujuan pendaftaran berupa nama pengguna dan kata sandi untuk dapat login ke laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id

		PERMOHONAN REGISTRASI BARU PERUSAHAAN <pre>graph TD; A[Pemohon harus memiliki NIB melalui Online Single Submission] --> B[Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id]; B --> C[Pemohon melakukan pendaftaran melalui entry data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung pada laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id]; C --> D([Terhadap permohonan pendaftaran dilakukan verifikasi secara elektronik atau jika diperlukan maka verifikasi dapat dilakukan secara nonelektronik]); D --> E{{Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon SKE mendapatkan persetujuan pendaftaran berupa nama pengguna dan kata sandi untuk dapat login ke laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id}}</pre> B. Permohonan SKE 1. Permohonan SKE dilakukan secara elektronik. 2. Pemohon SKE wajib melengkapi dokumen permohonan secara benar dan sah yang diunggah dalam laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id. 3. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai dengan persyaratan dan setelah melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak, dokumen permohonan dievaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan 4. Badan Pengawas Obat dan Makanan melakukan evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan
--	--	--

		5. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. 6. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. 7. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. 8. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan, maka : a. permohonan dianggap batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali; dan b. Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 9. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dan telah ditandatangani dan cap secara elektronik. 10. Dalam hal permohonan SKE ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu https://e-bpom.pom.go.id.
--	--	---

		PERMOHONAN SKE
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SKE diterbitkan paling lama 6 (enam) Jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi per-syaratan
4.	Biaya/Tarif	SKE Bahan Obat = Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah), SKE Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik = Rp 0 (nol rupiah), SKE Pangan Olahan dan Kemasan Pangan = Rp Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook : Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533

		11.Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12.Loket Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. 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; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan

		10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
--	--	--

		19. 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; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan. 22. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12. Jalur Khusus difabel 13. Kursi roda 14. Kantin Kejujuran 15. Mesin antri elektronik 16. Tempat bermain anak 17. Fotocopy

		18. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20. Air minum, kopi, teh dan permen untuk <i>customer</i> 21. <i>Charging station</i> 22. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Surat Keterangan Impor Bahan dan Produk Obat dan Makanan; 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : • jenis pelayanan; • waktu penyelesaian; • biaya/tarif; • produk layanan. 2. 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. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan;

6.	Jaminan Pelayanan	4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; • Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, • Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. • Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; • Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Makassar setiap bulan; • Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; • Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; • Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN V
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN SERTIFIKASI
CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh PBF untuk mengajukan Sertifikasi CDOB : a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Sertifikasi CDOB BPOM. b. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat c. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan : a) Sertifikat Distribusi Farmasi/ Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; dan b) Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA). 2. Persyaratan khusus yang harus dilampirkan oleh PBF untuk mengajukan Sertifikasi CDOB : a. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; b. Daftar kategori produk yang didistribusikan; c. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; d. Daftar peralatan / perlengkapan terqualifikasi / terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan e. Kebijakan mutu dan daftar SOP.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan Permohonan 1. PBF mengajukanPB UMKU Sertifikasi CDOB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin. 2. PBF melakukan registrasi akun di aplikasi esertifikasi CDOB (sertifikasicdob.pom.go.id)

		3. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui menu Permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan. 4. Badan POM akan mengevaluasi dokumen : a. Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB); b. Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melakukan revisi permohonan dengan timeline 20 HK dan mengirimkan permohonan kembali hingga dinyatakan lengkap oleh petugas. 5. PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan. 6. Setelah PBF melunasi SPB, BPOM akan melakukan pemeriksaan ke sarana: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB; b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, BPOM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan Corrective Action Preventive Action (CAPA) bagi PBF. 7. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja. 8. BPOM akan mengevaluasi CAPA yang dikirimkan oleh PBF. 9. Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB. 10. Dilakukan penandatanganan secara elektronik Sertifikat CDOB oleh pejabat penandatanganan.
--	--	---

		11. Dokumen Sertifikat CDOB yang telah ditandatangani secara elektronik dapat diunduh pada akun PBF di website OSS. PERMOHONAN PENGAJUAN <pre>graph TD A[PBF mengajukan PB UMKU Sertifikasi CDOB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin] --> B[PBF melakukan registrasi akun di aplikasi esertifikasi CDOB (sertifikasidob.pom.go.id)] B --> C[PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui menu Permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan] C --> D{Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB)} C --> E{Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melakukan revisi permohonan dengan timeline 20 HK dan mengirimkan permohonan kembali hingga dinyatakan lengkap oleh petugas} D --> F[PBF melakukan pembayaran atas SPB yang diterbitkan paling lama 7 hari kalender. Jika melebihi tanggal yang ditentukan, SPB akan kadaluarsa dan permohonan ditolak sehingga PBF harus mengajukan ulang permohonan] E --> F F --> G{EVALUASI} G --> H{PEMERIKSAAN SARANA} G --> I{Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, BPOM akan menginput temuan di aplikasi sebagai permintaan Corrective Action Preventive Action (CAPA) bagi PBF} H --> J[PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 hari kerja] I --> J J --> K[BPOM akan mengevaluasi CAPA yang dikirimin oleh PBF] K --> L{Jika hasil pemeriksaan dan evaluasi CAPA dinyatakan sesuai PBF direkomendasikan untuk mendapatkan sertifikat CDOB} L --> M[Dilakukan penandatanganan secara elektronik Sertifikat CDOB oleh pejabat penandatanganan] M --> N[Dokumen Sertifikat CDOB yang telah ditandatangani secara elektronik dapat diunduh pada akun PBF di website OSS]</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	49 hari dengan mekanisme <i>clock on clock off</i>
4.	Biaya/Tarif	Tarif permohonan Sertifikasi CDOB sesuai dengan PP No. 15 tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan: 1. Sertifikat baru adalah Rp7.000.000,00 2. Perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi adalah Rp5.000.000,00 3. Perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi adalah Rp500.000,00 4. Perpanjangan sertifikat adalah Rp7.000.000,00

5.	Produk Pelayanan	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. 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;

		7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
--	--	---

		17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; 19. 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; 20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik. 21. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12. Jalur Khusus difabel 13. Kursi roda 14. Kantin Kejujuran 15. Mesin antri elektronik 16. Tempat bermain anak 17. Fotocopy

		18. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; 21. Charging station; 22. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. 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. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

		4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui : a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN V
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

LAYANAN SERTIFIKASI
CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB)
BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan umum Sertifikasi CPOBAB secara Bertahap : a) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap diberikan oleh Kepala Badan kepada UKOBA atau UKOBA yang telah memenuhi aspek CPOBAB secara bertahap sesuai dengan Bentuk Sediaan berdasarkan permohonan yang disampaikan secara daring. b) UKOBA atau UKOBA yang mengajukan permohonan layanan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. 2. Persyaratan khusus yang harus dilampirkan oleh UKOBA dan UKOBA : a. Surat permohonan b. Denah sesuai prinsip CPOBAB c. Dokumen mutu d. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan e. Sertifikat CPOBAB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Permohonan Pendaftaran Akun 1. UKOBA atau UKOBA mengajukan PB UMKU Sertifikasi CPOBAB Bertahap pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin. 2. UKOBA atau UKOBA yang mengajukan permohonan layanan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap harus melakukan pendaftaran akun untuk

		mendapatkan nama pengguna dan kata sandi, dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.esertifikasi.pom.go.id. 3. BPOM melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen pendukung yang telah diisi dan diunggah secara daring paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal pengisian dan pengunggahan dokumen pendukung Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB oleh UKOBA atau UKOBA. 4. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, UKOBA atau UKOBA diberikan nama pengguna dan kata sandi. Pemohonan Pendaftaran Akun <pre>graph TD; A[UKOT atau UMOT mengajukan PB UMKU Sertifikasi CPOTB Bertahap pada akun OSS RBA hingga terbit ID izin] --> B[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, dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.esertifikasi.pom.go.id]; B --> C[BPOM melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen pendukung yang telah diisi dan diunggah secara daring paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal pengisian dan pengunggahan dokumen pendukung Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB oleh UKOT atau UMOT]; C --> D[Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, UKOT atau UMOT diberikan nama pengguna dan kata sandi];</pre> B. Permohonan Sertifikat 1. UKOBA atau UKOBA yang mengajukan permohonan sertifikasi dengan melampirkan persyaratan dokumen yang dipersyaratkan. 2. UPT BPOM melakukan evaluasi terhadap permohonan.
--	--	--

		3. UPT BPOM melakukan Inspeksi jika berdasarkan evaluasi secara daring terhadap surat pernyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar, paling lama 6 (enam) Hari. 4. Dalam hal berdasarkan evaluasi secara daring terhadap dokumen teknis dinyatakan belum lengkap dan benar, permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek 5. Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi dilaksanakan. Keputusan yang diterbitkan dapat berupa : a. Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UKOBA diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOBAB yang belum dipenuhi; b. Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala Badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UKOBA telah memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan; c. Penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UKOBA tidak memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan. CPOBAB oleh UKOBA atau UKOBA ditolak. 6. Dalam hal hasil Inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data : a. UKOBA atau UKOBA harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterimanya hasil inspeksi. b. Dalam hal UKOBA atau UKOBA tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu tersebut, UKOBA atau UKOBA dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan.
--	--	---

		c. UKOBA atau UKOBA harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data kembali kepada UPT BPOM dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data. d. Dalam hal UKOBA atau UKOBA tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data permohonan dinyatakan batal. e. Dalam hal UKOBA atau UKOBA telah menyampaikan perbaikan data yang kedua kalinya, evaluasi kembali dilanjutkan (clock on) dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan melalui tambahan data diterima oleh UPT BPOM. 7. Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOBA atau UKOBA telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOBAB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berupa rekomendasi . 8. Persetujuan berupa rekomendasi disampaikan oleh Kepala UPT BPOM kepada Kepala Badan paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi. 9. Kepala Badan menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak surat rekomendasi persetujuan diterima.
--	--	---

		PERMOHONAN SERTIFIKAT <pre>graph TD A[UKOT atau U MOT yang mengajukan permohonan sertifikasi dengan melampirkan persyaratan dokumen yang dipersyaratkan] --> B[UPT BPOM melakukan evaluasi terhadap permohonan] B --> C[UPT BPOM melakukan Inspeksi jika berdasarkan evaluasi secara daring terhadap surat pernyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar, paling lama 6 (enam) Hari] C --> D[Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau U MOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi] C --> E[Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala Badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau U MOT telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan] C --> F[Penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau U MOT tidak memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan] D --> G[Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi dilaksanakan. Keputusan yang diterbitkan dapat berupa] E --> G F --> G G --> H[Dalam hal hasil Inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data] H --> I[UKOT atau U MOT harus menyampaikan perbaikan melalui] I --> J[Dalam hal UKOT atau U MOT tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, UKOT atau U MOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan] I --> K[UKOT atau U MOT harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data kembali kepada UPT BPOM dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data] J --> L[Dalam hal UKOT atau U MOT telah menyampaikan perbaikan data yang kedua kalinya, evaluasi kembali dilanjutkan (clock on) dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan melalui tambahan data diterima oleh UPT BPOM] K --> L L --> M[Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOT atau U MOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berupa rekomendasi] M --> N[Persetujuan berupa rekomendasi disampaikan oleh Kepala UPT BPOM kepada Kepala Badan paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi] N --> O[Kepala Badan menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak surat rekomendasi persetujuan diterima]</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 hari kerja dengan mekanisme <i>clock on clock off</i>
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (nol rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Bertahap
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533

		11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 26 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan ; 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. 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; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10.Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11.Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;

		12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Lingkungan Badan POM; 19. 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; 20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Tata Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik
--	--	---

		21. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10.Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11.Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12.Jalur Khusus difabel 13.Kursi roda 14.Kantin Kejujuran 15.Mesin antri elektronik 16.Tempat bermain anak 17.Fotocopy 18.Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19.Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20.Air minum, kopi, teh dan permen untuk <i>customer</i> 21.<i>Charging station</i> 22.Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB); 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan b. waktu penyelesaian c. biaya/tarif d. produk layanan 2. 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; 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan
----	----------------------------	--

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN VII
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB : a) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB. b) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri atas : 1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A; 2) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B. 2. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A : a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika b. 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. c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A d. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker 3. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B :

		a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika b. dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB. c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Permohonan Pendaftaran Akun 1. Industri Kosmetik mengajukan PB UMKU Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin. 2. UPT BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. 3. UPT BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana terhadap permohonan paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari kerja menggunakan mekanisme <i>Clock On Clock Off</i> sejak permohonan dinyatakan lengkap. 4. Dalam hal hasil evaluasi dan pemeriksaan sarana memerlukan tambahan data, UPT BPOM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. 5. Tambahan data berupa perbaikan terhadap : a. pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau b. ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana 6. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil

		7. Dalam hal evaluasi tambahan data memenuhi persyaratan, UPT BPOM menyampaikan surat kepada Industri Kosmetik. 8. UPT BPOM membuat surat analisis hasil pemeriksaan untuk merekomendasikan penerbitan sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB kepada Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 9. BPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang ditandatangani oleh melalui Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. 10. Industri kosmetik dapat mengunggah sertifikat pada akun OSS RBA. PERMOHONAN PENDAFTARAN AKUN <pre>graph TD; A[Industri Kosmetik mengajukan PB UMKU Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin] --> B[UPT BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah]; B --> C[UPT BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana terhadap permohonan paling lama 20 (dua puluh) Hari menggunakan mekanisme time to respond sejak permohonan dinyatakan lengkap]; C --> D[Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal hasil evaluasi]; C --> E[Dalam hal hasil evaluasi dan pemeriksaan sarana memerlukan tambahan data, UPT BPOM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika]; E --> D; D --> F[Dalam hal evaluasi tambahan data memenuhi persyaratan, UPT BPOM menyampaikan surat kepada Industri Kosmetik.]; F --> G[UPT BPOM membuat surat analisis hasil pemeriksaan untuk merekomendasikan penerbitan sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB kepada Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik]; G --> H[BPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang ditandatangani oleh melalui Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.]; H --> I[Industri kosmetik dapat mengunggah sertifikat pada akun OSS RBA.]; C --> J[pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau ketidaksiesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana]; J --> E;</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	35 HK <i>Clock On Clock Off</i>

4.	Biaya/Tarif	SPA CPKB Gol. A a. Baru Rp. 1.000.000 b. Perpanjangan RP. 500.000 c. Perubahan Admin Rp. 250.000 d. Perubahan Teknis Rp. 500.000 SPA CPKB Gol. B Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

		6. 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; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
--	--	---

		16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; 19. 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; 20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik. 21. 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 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
--	--	---

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12. Jalur Khusus difabel 13. Kursi roda 14. Kantin Kejujuran 15. Mesin antri elektronik 16. Tempat bermain anak 17. Fotocopy 18. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20. Air minum, kopi, teh dan permen untuk <i>customer</i> 21. <i>Charging station</i> 22. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan

5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan 2. 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. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;

		b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan
--	--	---

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN VIII
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON
NOTIFIKASI KOSMETIKA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB : a. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon Notifikasi. b. Untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi, Pemohon Notifikasi harus menyampaikan permohonan pemeriksaan sarana kepada Kepala UPT BPOM. 2. Permohonan untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi harus memenuhi persyaratan sebagai berikut : a. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; b. Pemohon Notifikasi harus memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat sama c. Pemohon Notifikasi harus memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa:

		1) Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; 2) Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; 3) Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; 4) Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan 5) Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. d. Pemohon Notifikasi harus memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Permohonan Pendaftaran Akun 1. Industri Kosmetik mengajukan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin. 2. UPT BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. 3. Dalam hal berdasarkan verifikasi terhadap dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, Kepala UPT BPOM melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima. 4. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan, Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui akun OSS RBA, paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan. 5. Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan sarana diperlukan perbaikan, UPT BPOM menyampaikan surat permintaan perbaikan data (CAPA) kepada pemohon Notifikasi.

		6. Berdasarkan surat permintaan perbaikan data, pemohon Notifikasi wajib menyampaikan perbaikan data paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal surat permintaan perbaikan data. 7. Kepala UPT BPOM setempat melakukan evaluasi terhadap CAPA. 8. Pemohon notifikasi dapat mengunggah Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika pada akun OSS RBA. PERMOHONAN PENDAFTARAN AKUN <pre>graph TD; A[Industri Kosmetik mengajukan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin] --> B[UPT BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah]; B --> C[Dalam hal berdasarkan verifikasi terhadap dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, Kepala UPT BPOM melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak permohonan diterima]; C --> D[Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan, Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui akun OSS RBA, paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan]; D --> E[Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan sarana diperlukan perbaikan, UPT BPOM menyampaikan surat permintaan perbaikan data (CAPA) kepada pemohon Notifikasi]; E --> F[Berdasarkan surat permintaan perbaikan data, pemohon Notifikasi wajib menyampaikan perbaikan data paling lama 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal surat permintaan perbaikan data]; F --> G[Kepala UPT BPOM setempat melakukan evaluasi terhadap CAPA]; G --> H[Pemohon notifikasi dapat mengunggah Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika pada akun OSS RBA];</pre>
3.	Jangka Waktu	35 hari kerja dengan mekanisme <i>clock on clock off</i>
4.	Biaya/Tarif	Importir a. Baru : Rp. 1.000.000,- b. Perubahan : Rp. 500.000,- Usaha perorangan/badan usaha pemberi kontrak produksi a. Baru : Rp. 250.000,- b. Perubahan : Rp. 100.000,-
5.	Produk	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi

6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah 6. 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; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
--	--	--

		18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; 19. 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; 20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik. 21. 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 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12. Jalur Khusus difabel 13. Kursi roda 14. Kantin Kejujuran 15. Mesin antri elektronik 16. Tempat bermain anak 17. Fotocopy

		18. Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19. Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20. Air minum, kopi, the dan permen untuk customer 21. Charging station 22. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi. 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan 2. 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 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

		4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui ; a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

LAMPIRAN IX
Keputusan Kepala Balai Besar
POM di Makassar
Nomor : HM.01.50B.06.26.196
Tentang Standar Pelayanan Balai
besar Pengawas Obat dan Makanan
di Makassar

**LAYANAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN
CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh PBF untuk mengajukan Sertifikasi CDOB: a. 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. b. Memiliki NIB dan PBUMKU Izin Penerapan CPPOB 2. Produsen yang mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB harus menyampaikan dokumen persyaratan sebagai berikut : a. Peta lokasi sarana produksi; b. Denah bangunan (lay out) sarana produksi; c. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi, yaitu: 1. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk 2. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan 3. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai. 4. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi

		5. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan 6. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi 7. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan 8. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out) 9. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran 10. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: a) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan b) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi c) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya) d. Deskripsi Pangan Olahan; e. Alur proses produksi beserta penjelasannya. f. Surat pemenuhan komitmen penerapan CPPOB untuk UMK Pangan Resiko Rendah g. Surat pemenuhan standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B untuk UMK Pangan Resiko Sedang
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pengajuan Permohonan Akun 1. Pelaku usaha mengajukan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin. 2. Pelaku usaha melakukan registrasi akun di aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id. dengan mengisi dan mengunggah data profil perusahaan untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. 3. BPOM melakukan verifikasi terhadap data dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input dan unggah data. 4. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Produsen diberikan nama pengguna dan kata sandi. 5. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan tidak lengkap, Produsen diberikan pemberitahuan secara otomatis bahwa pendaftaran akun tidak diterima. PENGAJUAN PERMOHONAN AKUN <pre>graph TD; A[Pelaku usaha mengajukan PB UMKU Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA hingga terbit ID Izin] --> B[Pelaku usaha melakukan registrasi akun di aplikasi e-sertifikasi.pom.go.id. dengan mengisi dan mengunggah data profil perusahaan untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi]; B --> C[BPOM melakukan verifikasi terhadap data dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input dan unggah data]; C --> D[Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Produsen diberikan nama pengguna dan kata sandi]; C --> E[Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan tidak lengkap, Produsen diberikan pemberitahuan secara otomatis bahwa pendaftaran akun tidak diterima]; D --> B;</pre> B. Pengajuan Permohonan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB untuk UMK Pangan Olahan produk resiko rendah dan sedang, yaitu:
----	---------------------------------------	--

		1. Pelaku usaha mengajukan permohonan Izin Penerapan CPPOB melalui menu Permohonan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen sesuai persyaratan. 2. UPT BPOM melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari. 3. Dalam hal berdasarkan hasil penilaian diperlukan Tindakan Perbaikan, UPT BPOM menyampaikan melalui sistem bahwa memerlukan revisi. 4. Dalam hal berdasarkan penilaian dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB 5. Pelaku usaha dapat mengunggah Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA. PENGAJUAN PERMOHONAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN CPPOB UNTUK UMK PANGAN OLAHAN PRODUK RESIKO RENDAH DAN SEDANG <pre>graph TD; A[Pelaku usaha mengajukan permohonan Izin Penerapan CPPOB melalui menu Permohonan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen sesuai persyaratan] --> B[UPT BPOM melakukan penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari]; B --> C[Dalam hal berdasarkan hasil penilaian diperlukan Tindakan Perbaikan, UPT BPOM menyampaikan melalui sistem bahwa memerlukan revisi]; C --> D[Dalam hal berdasarkan penilaian dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Kepala UPT BPOM menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB]; D --> E[Pelaku usaha dapat mengunggah Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA];</pre>
--	--	--

		C.Pengajuan Permohonan Penerbitan Izin Penerapan CPPOB untuk Usaha Menengah dan Besar Pangan Olahan produk resiko rendah dan sedang : 1. Pelaku usaha mengajukan permohonan Izin Penerapan CPPOB melalui menu permohonan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen sesuai persyaratan. 2. UPT BPOM melakukan penilaian permohonan melalui evaluasi dokumen dan audit sesuai dengan pedoman pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan yang ditetapkan oleh Kepala Badan dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari. 3. Dalam hal berdasarkan hasil penilaian diperlukan Tindakan Perbaikan, UPT BPOM menerbitkan surat tindak lanjut kepada Produsen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari terhitung sejak tanggal penerbitan hasil penilaian. 4. Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut. 5. UPT BPOM melakukan penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan. 6. Dalam hal berdasarkan penilaian dan penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Kepala Badan menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB 7. Pelaku usaha dapat mengunggah Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA 8. Kepala Badan menerbitkan keputusan berupa penolakan dalam hal 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
--	--	--

		PENGAJUAN PERMOHONAN PENERBITAN IZIN PENERAPAN CPPOB UNTUK USAHA MENENGAH DAN BESAR PANGAN OLAHAN PRODUK RESIKO RENDAH DAN SEDANG <pre>graph TD; A[Pelaku usaha mengajukan permohonan Izin Penerapan CPPOB melalui menu permohonan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen sesuai persyaratan] --> B[UPT BPOM melakukan penilaian permohonan melalui evaluasi dokumen dan audit sesuai dengan pedoman pemeriksaan sarana Produksi Pangan Olahan yang ditetapkan oleh Kepala Badan dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari]; B --> C[Dalam hal berdasarkan hasil penilaian diperlukan Tindakan Perbaikan, UPT BPOM menerbitkan surat tindak lanjut kepada Produsen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari terhitung sejak tanggal penerbitan hasil penilaian]; C --> D[Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut]; D --> E[UPT BPOM melakukan penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan]; E --> F[Dalam hal berdasarkan penilaian dan penilaian kembali terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Kepala Badan menerbitkan keputusan berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB]; F --> G[Pelaku usaha dapat mengunggah Izin Penerapan CPPOB pada akun OSS RBA]; G --> H[Kepala Badan menerbitkan keputusan berupa penolakan dalam hal Produsen]; H --> I[tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau]; H --> J[tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan];</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 20 (dua puluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap Penerbitan Izin Penerapan CPPOB untuk UMK Pangan Olahan produk resiko rendah dan sedang. b. 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap Penerbitan Izin Penerapan CPPOB untuk Usaha Menengah dan Besar Pangan Olahan produk resiko rendah dan sedang
4.	Biaya/Tarif	Rp 0 (nol rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

6.	Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan /Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat melalui : 1. Tatap Muka Langsung : Kantor BBPOM di Makassar, Jl. Baji Minasa No.2, Makassar 2. WhatsApp : 0852 11111 533 3. Email : bpom_makassar@pom.go.id 4. Facebook: Balai Besar POM di Makassar 5. Instagram : @bpom.makassar 6. Twitter : @bpom_makassar 7. Kotak saran, tersedia di ruang pelayanan 8. Surat, disampaikan langsung 9. TALAPA (Tabe' Lapor Pak) : 0812 7788 5655 10. HALOBPOM 1500533 11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) 12. Loker Mal Pelayanan Publik
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. 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; 7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan; 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
--	--	--

		18. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; 19. 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; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 21. 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
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Pelayanan 3. Meja Pelayanan 4. Kotak saran 5. Komputer 6. Televisi 7. Wifi 8. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel 9. Ruang laktasi 10. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 12. Jalur Khusus difabel 13. Kursi roda 14. Kantin Kejujuran 15. Mesin antri elektronik 16. Tempat bermain anak 17. Fotocopy

		18.Tempat cuci tangan dan hand sanitizer 19.Banner dan brosur informasi terkait obat dan makanan 20.Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer 21.Charging station 22.Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ; 2. Memahami Informasi dan Pengetahuan tentang Sertifikasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB). 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 4. Pelaksana layanan wajib mengikuti peningkatan kompetensi minimal 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam 1 (satu) tahun
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Makassar dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. 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. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

		4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Makassar diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. 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 periodik setiap satu 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 Makassar setiap bulan; e. Laporan Tahunan BBPOM di Makassar dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar



YOSEF DWI IRWAN

Lampiran II :

Maklumat Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar

1. Versi Bahasa Indonesia

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR. HM.01.20A.10.25.470

Dengan ini kami Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar Menyatakan :

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah di tetapkan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukann perbaikan secara terus menerus
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan /atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang di tetapkan

Yang membuat pernyataan

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar,

Yosef Dwi Irwan, S.Si, Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Versi Bahasa Makassar

TODDOPULI PANGGAUKANG

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN RI MANGKASARA'

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR. HM.01.20A.10.25.471

Ikambe sikontu tau niaka a'rappungang ri Balai Besar POM Mangkasara' antojengangi:

1. Pa'rupang gau'na ampe bajika mange ritau jai siagang tumabuttayya nasiurunga kitta'na tupanritayya.
2. Massare gaukang baji riikalabbirang kamma sitojeng tojengna panrannuang tamattappu ri tujaiyya, naiyya lonna sallang ta'singkamma anne Toddopulia.
3. Narupanna gaukanga, sikontu tau niaka ri Balai Besar POM Mangkasara' nitimbarrangi pa'rikongan iyyareka appasuluki pappakarannu rannu pa'sambe rigau tenayya na situru ero'na panggaukanga.

Anrongna Toddopulia

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar,

Yosef Dwi Irwan, S.Si, Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Maklumat Pelayanan Kelompok Rentan

MAKLUMAT PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR. HM.01.20A.10.25.472

Dengan ini kami Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar Menyatakan :

Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah di tetapkan;

2. Bersungguh-sungguh memberikan prioritas pelayanan kepada kelompok rentan (Lansia Penyandang Disabilitas, Ibu hamil dan menyusui, serta Anak-anak)
3. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukann perbaikan secara terus menerus dan;
4. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan /atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang di tetapkan

Yang membuat pernyataan
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar,

Yosef Dwi Irwan, S.Si, Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

4. Maklumat Pelayanan Informasi Publik

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PELAKSANA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MAKASSAR

MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

NOMOR. HM.01.20A.10.25.468

Dengan ini, kami PPID Pelaksana Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar menyatakan dengan sungguh-sungguh sanggup dan berkomitmen:

1. Memberikan pelayanan Informasi Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Memberikan jaminan pelayanan Informasi Publik sesuai dengan sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Menyiapkan pelaksana yang berdedikasi tinggi, siap melayani, dan memiliki serta menerapkan core values Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK); dan
4. Melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pelaksana serta melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Yang membuat pernyataan,
PPID Pelaksana
Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar,

Yosef Dwi Irwan, S.Si, Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

