

Standar **PELAYANAN PUBLIK** **BALAI BESAR POM DI PANGKAL PINANG**



TAHUN 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI PANGKAL PINANG

NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL
PINANG

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

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 Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelaporan Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
 10. 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).

11. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);
12. 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;
13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG.

- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pangkal Pinang sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
 - b. Pengujian Obat dan Makanan;
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
 - d. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).
 - f. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - g. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
 - h. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
 - i. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
 - j. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan
 - k. Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *Special Access Scheme* (SAS) Kosmetik

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat Pengawasan,
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkal Pinang

Pada tanggal 21 Juli 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang ini dapat diselesaikan dengan baik.

Standar Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang ini merupakan norma atau persyaratan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penyusunan Standar Pelayanan ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan hubungan yang baik dari seluruh jajaran dan semua pihak terkait. Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan ini belum sempurna, sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga Standar Pelayanan ini bermanfaat dan dapat dilaksanakan sebaik baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang.

Pangkalpinang, 21 Juli 2026

Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang,



Alex Sander, S.Farm., Apt. M.H

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Obat dan Makanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dilaksanakan Standar Pelayanan Publik adalah :

1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar POM di Pangkal Pinang.
2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai Besar POM di Pangkal Pinang
4. Mewujudkan proses pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

BAB II

RUANG LINGKUP

2.1. Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

A. Service Delivery

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. *Manufacturing*

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

2. Sarana Prasarana/Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

5. Jumlah Pelaksana

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;

6. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang adalah:

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 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
4. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2-21 Nomor 292);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelaporan Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
11. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 (Berita Negara Republik

Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);

12. 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
13. 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;

2.3. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang meliputi Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Pengujian Obat dan Makanan, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB), Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan dan Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *Special Access Scheme* (SAS) Kosmetik.

A. Visi dan Misi Badan POM

Visi :

Terwujudnya sediaan farmasi dan pangan olahan yang aman, bermutu, dan berdaya saing dalam mendukung masyarakat sehat dan sejahtera bersama Indonesia Maju menuju Indonesia Emas 2045.

Misi :

1. Meningkatkan efektivitas pengawasan sediaan farmasi dan pangan olahan serta penindakan kejahatan sediaan farmasi dan pangan olahan melalui kolaborasi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat.
2. Memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha sediaan farmasi dan pangan olahan termasuk UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing;

3. Meningkatkan kapasitas masyarakat dibidang sediaan farmasi dan pangan olahan dengan mengembangkan kemitraan bersama seluruh pemangku kepentingan;
4. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang sediaan farmasi dan pangan olahan.

B. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami Balai Besar POM di Pangkal Pinang menyatakan:

1. *Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;*
2. *Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);*
3. *Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan 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 ditetapkan.*

Dengan ini kami Balai Besar POM di Pangkal Pinang menyatakan:

1. *Pacak nyelenggarakan pelayanan sesuai kek standar pelayanan publik yang lah ditentukan;*
2. *Bersungguh-sungguh nek merik prioritas layanan kek kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil same Menyusui kek anak);*
3. *Merik pelayanan sesuai kek kewajiban dan bakalan ngelakuin perbaikan kek seterusnya; dan*
4. *Misalken kami bebulak, kami siap nerima sanksi, sudeh toh kami bakalan merik kompensasi misal pelayanan yang diberik neh dak sesuai kek standar yang lah ditentukan.*

C. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai Besar POM di Pangkal Pinang

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2. Pengujian Obat dan Makanan
3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB)
4. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
7. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
8. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan dan
9. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.
10. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan
11. Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *Special Access Scheme* (SAS) Kosmetik

D. Jadwal Pelayanan

a. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)

b. Layanan Tidak Langsung (Online)

- Telepon Kantor dan Email

Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat)

Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat)

Telepon/ Email : 0717-434705/ ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com

- Layanan Setiap Hari

SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 dan melalui Media Sosial.

E. Tempat Pelayanan

Balai Besar POM di Pangkal Pinang

Alamat Kantor :

Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam
Pangkal Pinang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka

Alamat Kantor :

Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka

Email :

ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com

bpom_pangkalpinang@pom.go.id

Telepon : 0717-434705/ 08117821666

WA/SMS/SILASMI-24 : 08117821666

Subsite : pangkalpinang.pom.go.id

Instagram : [bpom.pangkalpinang](https://www.instagram.com/bpom.pangkalpinang)

Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang

X : @bpompangkalpng

F. Penerapan 5 S dan Motto Pelayanan Publik

Petugas Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam pelayanan wajib menerapkan Aturan 5 S yaitu **Sambut** dengan **Senyum** dan **Salam** didasari **Semangat** Melayani untuk memberikan **Solusi** dengan Motto Pelayanan Publik **PACAK** (Pasti, Amanah, Cepat, Akurat, Kompeten).

BAB III

PENUTUP

Standar Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 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.

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Balai Besar POM di Pangkal Pinang, sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi, mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu komponen pada pembangunan zona integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Terhadap perubahan peraturan perundangan dan lainnya yang dapat membuat Standar Pelayanan ini berubah, maka akan diterbitkan melalui surat Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang mana akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang,



Alex Sander, S.Farm., Apt. M.H

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	- Identitas Konsumen - Pertanyaan / Masalah Konsumen / Identitas Produk Jika Ada - Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pengaduan konsumen / permintaan informasi secara langsung atau melalui telepon/Pesan singkat/E-mail/media sosial/surat/layanan whatsapp - Penerimaan pengaduan / permintaan informasi - Pemberian informasi kepada konsumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
	A.	Lengkap di Petugas Layanan
	i	1. Tatap Muka 2. Telepon/ Pesan Singkat/layanan whatsapp 1 Hari
	ii	1. Email / Subsite 2. Media Sosial 3 Hari Kerja
	iii	Surat 7 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
	B.	Belum Lengkap
	1. Telepon 2. Email / Subsite 3. Media Sosial 4. Pesan Singkat/layanan whatsapp 5. Tatap Muka 6. Surat	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan kepada konsumen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan

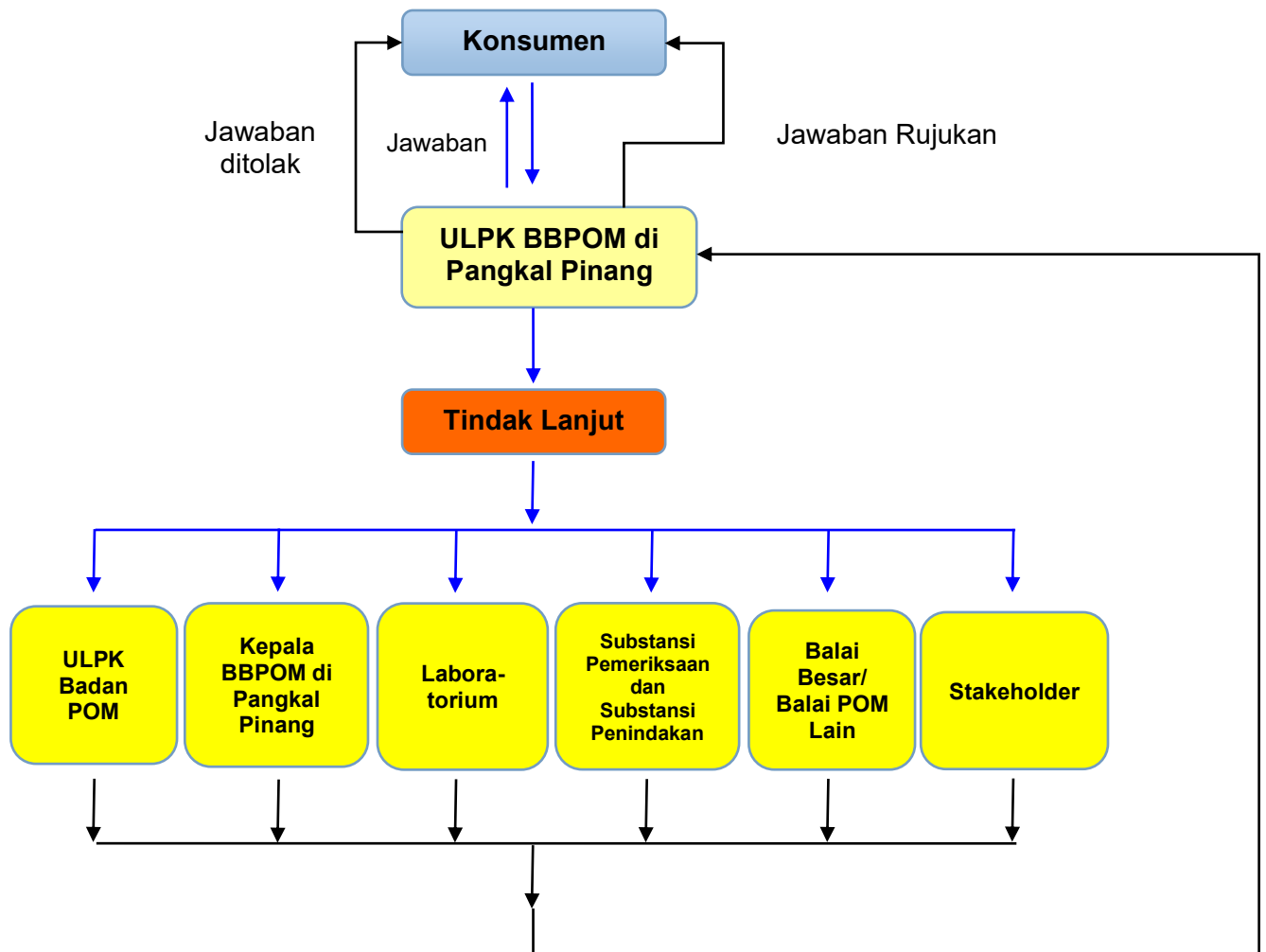
No.	Komponen	Uraian
		Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla - aa. Ruang laktasi - bb. Tempat bermain anak - cc. Kantin mini - dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar - ee. Saluran telepon ULPK - ff. Sarana alamat email - gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp - hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial - jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor - kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis - ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla

No.	Komponen	Uraian
		mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan atau pejabat fungsional lainnya/ Petugas Pelayanan Publik b. Memiliki kemampuan komunikasi baik c. Mengetahui peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik d. Mampu mengoperasikan computer program <i>Ms. Office</i>, Internet, Alat Komunikasi dan media sosial.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. <i>Closed-Circuit Television</i> (CCTV) d. <i>Fire Alarm System</i> e. <i>System Hydrant</i>

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

**Alur Kerja dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Permintaan Informasi ke ULPK
Balai Besar POM di Pangkal Pinang**



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	- Surat Permohonan, KTP atau NPWP, Alamat Email, Nomor WhatsApp Aktif - Sampel dan Identitasnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Menginput identitas sampel di aplikasi SIPT Pelanggan - Mengajukan Surat Permohonan - Melakukan Pembayaran Sesuai dengan Kode Billing Sistem Informasi PNB Online (e-payment SIMPONI) - Menyerahkan Sampel dan Identitasnya - Pengujian Sampel - Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	
	Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian
	Napza	Maksimal 3 hari kerja
	Pangan	Maksimal 15 hari kerja
	Kosmetik	
	Obat Tradisional	
	Suplemen Kesehatan	
	Mikrobiologi	Maksimal 15 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	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;
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka)

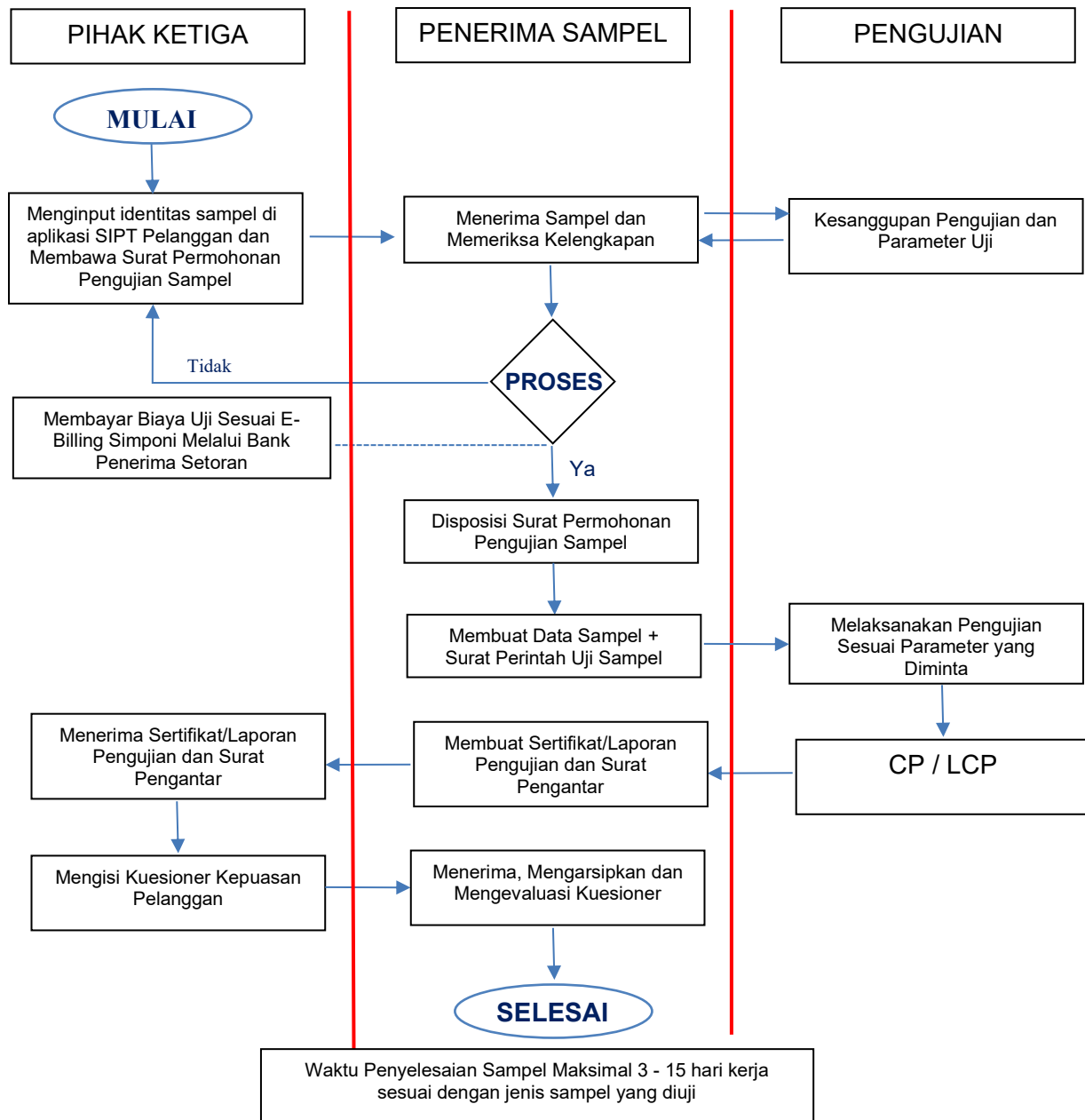
		2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM. d. 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). e. 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; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 100 Tahun 2025 Tentang Regionalisasi Laboratorium Badan Pengawas Obat Dan Makanan

2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla - aa. Ruang laktasi - bb. Tempat bermain anak - cc. Kantin mini - dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar - ee. Saluran telepon ULPK - ff. Sarana alamat email - gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp - hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial - jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor - kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah Hear Me, papan tulis - ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla - mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka)
----	---	--

		Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) <i>*Penerimaan Sampel paling lambat 1 jam sebelum pelayanan berakhir</i> b. Layanan Tidak Langsung (Online) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Telepon/ WA :0717-434705/ 08117844413 Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Pelayanan Publik/ Penerima Sampel (Pegawai BBPOM yang ditunjuk) b. Staf Pengelola PNB (Pegawai BBPOM yang ditunjuk sebagai pengelola PNB)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung;

		3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

Alur Pengujian Sampel Obat dan Makanan



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG
BAIK (CPOTB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT (Usaha Kecil Obat Tradisional) atau UMOT (Usaha Mikro Obat Tradisional) b. Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 21022 (Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia) c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id e. Surat permohonan f. Memiliki dokumen: - Surat Pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB - Denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOTB - Dokumen mutu aspek CPOTB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pendaftaran Akun 1. 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. 2. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data dan mengunggah dokumen pendukung melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.esertifikasi.pom.go.id. 3. Petugas 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. 4. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, UKOT atau UMOT diberikan nama pengguna dan kata sandi. 5. UKOT atau UMOT yang memperoleh nama pengguna dan kata sandi) dapat mengajukan permohonan: a) sertifikasi baru; b) perpanjangan sertifikat; atau c) perubahan sertifikat b. Pengajuan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Surat Permohonan - Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOTB - Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. - Dokumen Mutu sesuai tahapan: a) Tahap I UMOT: Sanitasi dan Higiene b) Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I c) Tahap I UKOT: sanitasi-higiene, dokumentasi d) Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I e) Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II 3. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas memeriksa sarana dalam waktu paling lama 6 (enam) hari. 5. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) Hari setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan, diterbitkan keputusan berupa: - Perbaikan jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan Terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi; - Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan. 6. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT/UMOT perlu perbaikan, UKOT/UMOT harus menyampaikan
--	--	---

		perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterima hasil Inspeksi. 7. Jika UKOT/UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT/UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. 8. Jika UKOT/ UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan diterima. Jika berdasarkan evaluasi UKOT/UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, rekomendasi diterbitkan paling lama 6 (enam) hari 9. UKOT atau UMOT yang mengajukan permohonan sertifikasi harus menyampaikan dokumen teknis berupa surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara daring kepada UPT BPOM. 10. UPT BPOM melakukan Inspeksi jika berdasarkan evaluasi secara daring terhadap surat pernyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar. 11. Dalam hal berdasarkan evaluasi secara daring terhadap dokumen teknis ayat dinyatakan belum lengkap dan benar, permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB oleh UKOT atau UMOT ditolak. 12. UPT BPOM melaksanakan Inspeksi paling lama 6 (enam) Hari terhitung sejak tanggal surat pernyataan komitmen dinyatakan lengkap dan benar 13. Kepala UPT BPOM menerbitkan Keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi dilaksanakan. 14. Keputusan sebagaimana dimaksud, berupa: a) Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi; b) Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala Badan untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan; atau c) Penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau UMOT tidak memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	• 6 hari untuk pemeriksaan sarana • 14 hari untuk penerbitan perbaikan hasil pemeriksaan • 40 hari penyampaian perbaikan hasil inspeksi oleh pelaku usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan • 22 hari evaluasi perbaikan hasil pemeriksaan (clock on –

		clock off) • 6 hari penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. 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 c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor

		14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap f. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat

		ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah Hear Me, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00–15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ Public Speaking; c. Mampu mengoperasikan komputer.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
----	----------------------------	---

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

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

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA; b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; c. Peta lokasi sarana produksi; d. Denah bangunan (lay out) sarana produksi; e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; f. Deskripsi Pangan Olahan; g. Alur proses produksi beserta penjelasannya; h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen Penerapan CPPOB bagi produsen UMK pangan risiko rendah i. Surat pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB (Self assesment) minimal B (baik) bagi produsen UMK pangan risiko sedang./ pemenuhan standar penerapan CPPOB;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai; b. Pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi di http://www.e-sertifikasi.pom.go.id . (3 Hari); c. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id . Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun: a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan; b. BBPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah (Penilaian permohonan berupa evaluasi dokumen dilakukan dalam jangka waktu paling lama 10

		hari kerja terhitung sejak permohonan diterima) - Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai persyaratan CPPOB (Keputusan penerbitan dilakukan dalam waktu paling lama 10 hari kerja); - BBPOM di Pangkal Pinang meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan; - Pemohon menyampaikan perbaikan dokumen (Maksimal 30 Hari Kalender) sejak permintaan revisi dokumen melalui sistem, perhitungan waktu <i>clock off</i>); - BPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian kembali terhadap perbaikan dokumen yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>). - Jika dokumen telah memenuhi persyaratan CPPOB maka Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerbitkan Izin Penerapan CPPOB (Keputusan penerbitan dilakukan dalam waktu paling lama 10 hari kerja) Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun: - Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan; - BBPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah. Jika dokumen belum lengkap, permohonan akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi kembali. Jika dokumen telah lengkap, Tim Sertifikasi akan melaksanakan pemeriksaan sarana. (Penilaian permohonan berupa evaluasi dokumen dan audit sarana dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima). - Jika tidak memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana, Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang memverifikasi dan meneruskan permohonan izin penerapan CPPOB untuk ditanda tangani oleh Kepala Badan POM (Keputusan penerbitan oleh Kepala Badan POM dilakukan dalam waktu paling lama 30 hari kerja). - BBPOM di Pangkal Pinang menerbitkan surat tindak lanjut melalui sistem, jika memerlukan tindakan perbaikan setelah dilaksanakan pemeriksaan sarana (10 Hari Kerja terhitung sejak tanggal penerbitan hasil pemeriksaan sarana); - Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (Maksimal 30 hari kalender) sejak surat tindak lanjut diterima, perhitungan waktu <i>clock off</i>); - BBPOM di Pangkal Pinang melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon (perhitungan waktu <i>clock on</i>);
--	--	---

		g. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, BBPOM di Pangkal Pinang menerbitkan surat hasil evaluasi tindakan perbaikan dengan status <i>closed</i> dan Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang akan memverifikasi dan meneruskan permohonan izin penerapan CPPOB untuk ditanda tangani oleh Kepala Badan POM (Keputusan penerbitan oleh Kepala Badan POM dilakukan dalam waktu paling lama 30 hari kerja;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- Evaluasi akun : 3HK - Usaha Mikro dan Kecil • Penilaian Permohonan : 10 HK sejak permohonan diterima • Penerbitan sertifikat IP CPPOB : 10 HK sejak dinyatakan close - Usaha Menengah dan Besar : • Penilaian Permohonan dan Evaluasi Hasil Pemeriksaan Sarana : 10 HK sejak permohonan diterima • Penerbitan sertifikat IP CPPOB : 30 HK sejak dinyatakan close
4.	Biaya/ Tarif	1. Usaha Besar a. Baru : Rp. 3.000.000,- b. Perubahan teknis : Rp. 1.000.000,- c. Perpanjangan : Rp. 2.000.000,- 2. Usaha Menengah a. Baru : Rp. 1.000.000,- b. Perubahan teknis : Rp. 500.000,- c. Perpanjangan : Rp. 750.000,- 3. Usaha Mikro dan Kecil a. Baru : Rp. 0,- b. Perubahan teknis : Rp. 0,- c. Perpanjangan : Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng

		• Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; - Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. - Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; - Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; - Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; - Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; - Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Front office terpisah dari Loker Pelayanan - Nomor antrian - Kursi tunggu - Display jam pelayanan - Meja dan kursi layanan - Buku tamu melalui e-book - Papan informasi melalui monitor

		h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla - aa. Ruang laktasi - bb. Tempat bermain anak - cc. Kantin mini - dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar - ee. Saluran telepon ULPK - ff. Sarana alamat email - gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp - hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial - jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor - kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis - ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla - mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) - Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) - Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) - Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik)
--	--	--

		b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang

6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil

		penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
--	--	--

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

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

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Permohonan pelayanan sertifikasi CDOB harus dilakukan sendiri oleh pemohon. 2. Pemohon yang dimaksud adalah pimpinan atau apoteker penanggung jawab yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Melakukan pendaftaran akun melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id 4. Pemohon melakukan entry data dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB A. Registrasi Akun Perusahaan: 1. NIB 2. Input Data B. Sertifikasi Baru: 1. Surat Izin PBF 2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab 3. Denah lokasi dan layout bangunan sesuai izin PBF 4. Daftar produk yang didistribusikan 5. Struktur organisasi 6. Daftar personalia 7. Daftar peralatan/perlengkapan 8. Quality management system 9. Dokumen self assessment C. Perubahan Sertifikat CDOB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) 1. Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah D. Penambahan kantor dan/atau Gudang 1. NIB dan izin lokasi gudang baru 2. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) penanggung jawab gudang tambahan atau gudang baru

		E. Perpanjangan Sertifikat CDOB (Setiap 5 tahun) 1. Sertifikat CDOB terdahulu 2. Dokumen self assessment 3. Dokumen perkembangan tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB terakhir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Akun (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) 1. Pemohon mengajukan permohonan PB UMKU Srtifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin. 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 3. Pemohon wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, anantara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang. 4. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari sejak tanggal input data. 5. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password) Permohonan Sertifikat CDOB (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) 1. Pemohon mengajukan secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat Izin PBF b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab c. Denah lokasi dan layout bangunan sesuan izin PBF d. Daftar produk yang didistribusikan e. Struktur organisasi f. Daftar personalia g. Daftar peralatan/perlengkapan h. Quality management system i. Dokumen self assessment 3. Evaluasi terhadap kesesuaian dokumen dilakukan paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima. 4. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai makan pemohon diminta untuk melengkapi/ memperbaiki dokumen. 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB 6. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM 7. Jika PNBP sudah terbayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM atau Balai. Dalam hal pemeriksaan sarana oleh Balai, diterbitkan Surat Pendelegasian pemeriksaan sarana kepada Balai Besar POM setempat

		Balai Besar POM di Pangkal Pinang 1. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerima Surat pendelegasi pemeriksaan sarana dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 2. Pemeriksaan sarana dilakukan oleh petugas Balai paling lambat 20 (dua puluh) hari sejak permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan. 3. Terhadap hasil pemeriksaan sarana: a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB; b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan (CAPA) melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja. 4. Kepala Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB. 5. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 20 Hari (pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran) b. 30 hari (Evaluasi CAPA sejak CAPA diterima)
4.	Biaya/ Tarif	Biaya Sertifikasi CDOB mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu : a. Sertifikat CDOB Baru : Rp. 7.000.000,- b. Perubahan sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi: Rp. 5.000.000,- c. Perubahan sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi: Rp. 500.000,- d. Perpanjangan sertifikat CDOB : Rp. 7.000.000,-
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat CDOB 2. Perubahan Sertifikat CDOB.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang

		- Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @ bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 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 Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 590) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

		Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229) 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111).
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Keset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi

		x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Sabtu : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial :
--	--	--

		Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @ bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

		2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

ALUR SERTIFIKASI CDOB



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
(CPKB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan sertifikasi CPKB harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi. 2. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika . 4. Dokumen administratif berupa surat permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB sesuai golongan industri kosmetika. 5. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan A harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa: - 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; - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan - Memiliki penanggung jawab teknis yang berijazah Pendidikan Profesi Apoteker 6. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B harus memenuhi persyaratan dokumen teknis berupa: - Dokumen penerapan sistem mutu CPKB - Meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi; - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang

		masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN - Memiliki penanggung jawab teknis minimal ijazah Pendidikan D3 Farmasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU 3. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses PB UMKU 4. Klik tombol Ajukan PB UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 5. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B 6. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 7. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf 8. Setelah dokumen dilengkapi sesuai dengan persyaratan, klik tombol lanjut 9. Status permohonan tertera “Menunggu Verifikasi Persyaratan” 10. BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana 11. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, BPOM menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Tambahan data berupa perbaikan terhadap: - Pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau - Ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana. 12. 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. 13. Konfirmasi ke UPT BPOM terkait jadwal pemeriksaan

		sarana sehubungan dengan permohonan yang telah diajukan 14. Setelah hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang dan status permohonan sudah menjadi “Disetujui” maka Perizinan Berusaha sudah terbit 15. Klik tombol Cetak Perizinan Berusaha UMKU 16. Selanjutnya Lampiran Perizinan Berusaha UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B dapat dilihat, diunduh dan dicetak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan Sertifikat CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock-on</i>) dan dihentikan (<i>clock-off</i>) terhitung sejak pemeriksaan.
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan PP No 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan POM yaitu: - Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A - Baru : Rp. 1.000.000,00 - Pembaharuan : Rp 500.000,00 - Perubahan administrasi : Rp 250.000,00 - Perubahan teknis : Rp 500.000,00 - Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B - Baru : Rp 0,00 - Pembaharuan : Rp 0,00 - Perubahan administrasi : Rp 0,00 - Perubahan teknis : Rp 0,00
5.	Produk Pelayanan	- Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A - Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: - Layanan Langsung (Tatap Muka) - Layanan Tidak Langsung (Online) - Tlp Kantor : 0717-434705 - Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id - Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang.

		Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2026 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner

	k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705
--	---

		- Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id - Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari - SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 - Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : - Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang - Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan minimal S1; - Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; - Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang - Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. - Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. - Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman.

		5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon Notifikasi terdiri atas: 1. Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Usaha Perorangan /badan Usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 3. Importir yang bergerak di bidang kosmetika sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dokumen Persyaratan 1. NIB dengan KBLI yang sesuai (46443,47111,47112, 47191.47911,47914, 47999) 2. KTP Direktur dan/ atau Pimpinan Perusahaan 3. NPWP 4. Surat pernyataan bermaterai direksi dan/atau pimpinan industri Kosmetika tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika 5. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan) 6. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id Dokumen Teknis 1. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur 2. KTP Penanggung Jawab Teknis 3. Kualifikasi penanggungjawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan /Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian)

		4. Terkait pengemasan sekunder/pelabelan a. Prosedur Tertulis Pelabelan b. Form Catatan Pelabelan c. Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder d. Form Catatan Pengemasan Sekunder 5. Terkait Penanganan Sampel Tertinggal a. Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Tertinggal b. Form Catatan Penanganan Sampel Tertinggal 6. Terkait Penanganan Produk Kembalian a. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian - Prosedur Penanganan Produk Kembalian b. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian 7. Terkait Penyimpanan a. Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika b. Form Catatan Pengadaan Kosmetika c. Form Catatan Persediaan /kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerima dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). 8. Terkait Penanganan Keluhan a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b. Form Catatan Penanganan Keluhan 9. Terkait Penarikan produk a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b. Form Catatan Penanganan Keluhan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Berusaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetika 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan 4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi kosmetika paling lama 5 (lima) hari sejak pemeriksaan 5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam waktu 20 (dua puluh) hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA, Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan rekomendasi sebagai pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari sejak hasil perbaikan CAPA dinyatakan closed 7. Rekomendasi Pemohon notifikasi dapat di unggah melalui akun pemohon pada https://oss.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa

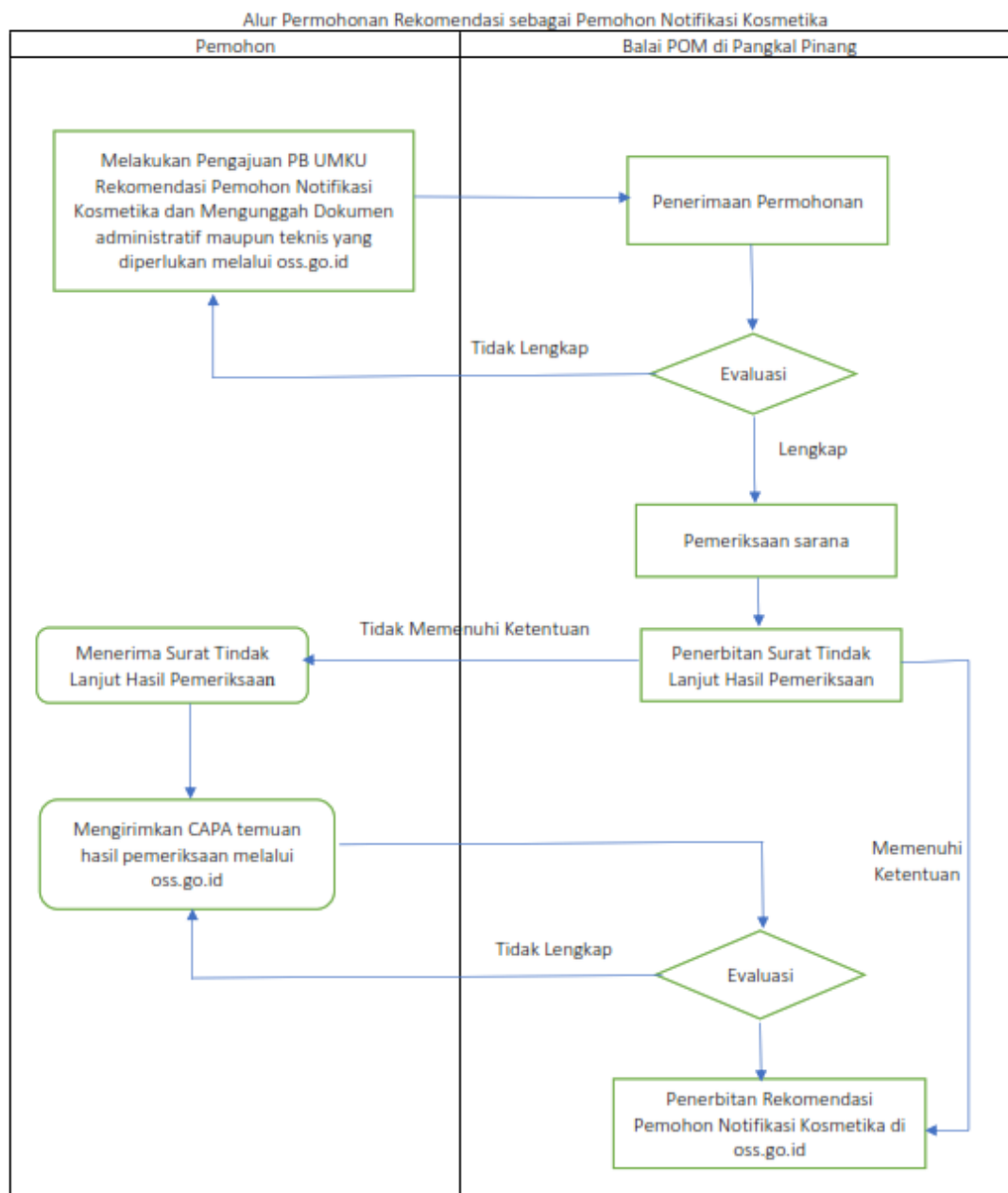
		b. 5 (lima) hari untuk penerbitan rekomendasi Pemohon Notifikasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan. c. 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha										
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan PP No 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada BADAN POM yaitu: <table><tr><td>1. Baru</td><td></td></tr><tr><td>a. Importir</td><td>Rp 1.000.000,00</td></tr><tr><td>b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi</td><td>Rp 250.000,00</td></tr><tr><td>2. Perubahan</td><td></td></tr><tr><td>a. Importir Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi</td><td>Rp 500.000,00 Rp 100.000,00</td></tr></table>	1. Baru		a. Importir	Rp 1.000.000,00	b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi	Rp 250.000,00	2. Perubahan		a. Importir Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi	Rp 500.000,00 Rp 100.000,00
1. Baru												
a. Importir	Rp 1.000.000,00											
b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi	Rp 250.000,00											
2. Perubahan												
a. Importir Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi	Rp 500.000,00 Rp 100.000,00											
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika										
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333										

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan

		z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang
--	--	--

		X : @ bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang

		4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor - Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. - Pemohon memiliki akun untuk SKI BPOM pada system Online Single Submission. - Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window - Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa makapenerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. - Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. - Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Windows untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). - Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi <i>e-bpom</i> atau portal Indonesia <i>Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i> - Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur

		atau kuasa direktur bermaterai cukup; 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; 3) Asli NIB 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor 5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor 4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas 5. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : 1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. 6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (<i>online</i>), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (<i>online</i>). Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) a. Pemohon melakukan entri data secara daring (<i>online</i>) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi <i>e-bpom.pom.go.id</i> atau portal <i>Indonesia National Single Window</i> dengan mengisi <i>username</i> dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi b. Pemohon mengunggah <table><tr><th>Obat dan Makanan</th><th>Bahan Obat dan Makanan</th></tr><tr><td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr><tr><td>Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</td><td>lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</td></tr></table>	Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan	Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib	Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan							
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib							
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan							

		Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
		Faktur (invoice, packing list)	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
			Faktur (<i>invoice, packing list</i>)
			Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
			(SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu <i>International Fragrance Association</i> (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum
			(SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya

1) Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.

2) Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.

3) Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen.

		c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan. d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan <i>Service Level Arrangement</i> (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: • Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. • Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.
--	--	--

		l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 (enam) jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/ Tarif	- SKI Produk Jadi : Rp. 100.000,- per item produk - SKI Bahan Baku : Rp. 50.000,- per item produk - SKI Bahan Tambahan : Rp. 50.000,- per item produk
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di Sektor Obat dan Makanan 5. 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; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla

		aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng
--	--	--

		Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa

		aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) - Closed-Circuit Television (CCTV) - Fire Alarm System - System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. - Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. - Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission b. Pemohon memiliki akun yang dapat diakses dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. c. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring e. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan ekspor: a. Pendaftaran Akun Perusahaan 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). 2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. 3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: a) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai; b) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai;

		c) Asli NIB d) daftar HS Code komoditi yang akan Diekspor. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (<i>online</i>), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (<i>online</i>). b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau Portal Indonesia National Single Window Dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru <i>Certificate of Free Sale</i> (CFS) atau <i>Health Certificate</i> (HC) dan memilih komoditi. 2. Pemohon mengunggah <table><tr><td><i>Certificate of Free Sale</i></td><td><i>Health Certificate</i></td></tr><tr><td>Surat Permohonan</td><td>Surat Permohonan</td></tr><tr><td>Surat Izin Edar</td><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td></tr><tr><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td><td>Spesifikasi produk</td></tr><tr><td>Spesifikasi produk</td><td>Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh BPOM di Pangkal Pinang</td></tr><tr><td>Desain label produk (lokal dan ekspor)</td><td>Desain label produk (lokal dan Ekspor)</td></tr><tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice, packing list)</td></tr></table> 3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. 4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP. 5. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan <i>Service Level Arrangement</i> (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item	<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk	Spesifikasi produk	Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh BPOM di Pangkal Pinang	Desain label produk (lokal dan ekspor)	Desain label produk (lokal dan Ekspor)	Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>															
Surat Permohonan	Surat Permohonan															
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN															
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk															
Spesifikasi produk	Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh BPOM di Pangkal Pinang															
Desain label produk (lokal dan ekspor)	Desain label produk (lokal dan Ekspor)															
Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)															

		Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. 6. Petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor. 8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data. 9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah pemohon SKE menyerahkan tambahan data lengkap dan benar. 10. Jika pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: - Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali - Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, yang telah ditanda tangan elektronik oleh Kepala BBPOM di Pangkal Pinang. 12. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) Hari Kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/ Tarif	- SKE untuk obat : Rp. 50.000,- per item produk - SKE untuk Obat Bahan alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Makanan: Rp 0,00 per item produk - SKE untuk kosmetik : Rp 0,00 per item produk - SKE untuk Pangan Olahan dan Kemasan Pangan : Rp 50.000,00
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di Sektor Obat dan Makanan 5. 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; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

		7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla - aa. Ruang laktasi - bb. Tempat bermain anak - cc. Kantin mini - dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar - ee. Saluran telepon ULPK - ff. Sarana alamat email - gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp - hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial - jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor - kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis

		II. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpom Pangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang

6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan

		Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.
--	--	---

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM
DAN SUPLEMEN KESEHATAN

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB b. Melakukan pendaftaran aku di OSS c. Menyiapkan dokumen antara lain • Dokumen mutu/SOP • Daftar OBA-SK-OK yang akan diimpor • Surat Penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal • Sertifikat Cara Pembuatan yang Baik sesuai bentuk sediaan produk milik produsen di negara asal • Surat Penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal • Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai. • Rekomendasi importir OT-SK terkait sebelumnya yang masih berlaku • Dokumen pendukung perubahan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Rekomendasi Importir: 1. Pengajuan rekomendasi importir melalui OSS 2. Melakukan upload dokumen 3. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan. 4. Apabila dokumen dinyatakan lengkap maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas BPOM di Pangkal Pinang 5. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh 6. BPOM di Pangkal Pinang untuk kemudian diupload di OSS.

		7. Apabila dokumen belum memenuhi syarat, dikembalikan ke pelaku usaha untuk dilengkapi, jika sudah memenuhi syarat dilakukan pemeriksaan sarana 8. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan diberikan waktu untuk melakukan CAPA dan upload bukti pelaksanaan CAPA di OSS. 9. Dilakukan evaluasi CAPA oleh petugas balai, dan jika sudah dinyatakan sesuai maka rekomendasi importir bisa diterbitkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa b. 5 (lima) hari permintaan CAPA ke pelaku usaha c. 5 (lima) hari penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan d. 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan

		kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. PP No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 7. Keputusan Kepala Badan POM No.207 Tahun 2024 Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loker Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi

		x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang
--	--	--

		X : @ bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung;

		3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor. 5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) b. Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) c. Closed-Circuit Television (CCTV) d. Fire Alarm System e. System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. 2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

STANDAR PELAYANAN
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG
PERSETUJUAN PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU
SPECIAL ACCESS SCHEME (SAS) KOSMETIK

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Special Access Scheme (SAS) BPOM dengan mengakses http://www.e-bpom.pom.go.id. Persyaratan Khusus : 1. Invoice 2. Sertifikat analisa; 3. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; 4. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; 5. Proposal untuk tujuan pameran; 6. Justifikasi jumlah kebutuhan; 7. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan 8. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin Special Access Scheme (SAS) yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. 2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. 3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar. 4. Pemohon akan menerima Special Access Scheme (SAS) Kosmetik secara elektronik. 5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Izin SAS diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan

4.	Biaya/ Tarif	Rp. 100.000 per item produk
5.	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Acces Scheme</i> (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi A. Penanganan Pengaduan Obat dan Makanan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan Langsung (Tatap Muka) 2. Layanan Tidak Langsung (Online) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id • Media Sosial : - Instagram : bpom.pangkalpinang - Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang - X : @ bpompangkalpng • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan Subsite BBPOM di Pangkal Pinang. • Layanan Setiap Hari SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 B. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara melalui sangintegritas.pom.go.id atau Along Sadar di nomor 08113844333
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; d. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan

		Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah; e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Front office terpisah dari Loket Pelayanan b. Nomor antrian c. Kursi tunggu d. Display jam pelayanan e. Meja dan kursi layanan f. Buku tamu melalui e-book g. Papan informasi melalui monitor h. Televisi i. AC j. Brosur/leaflet/banner k. Kaset pada pintu masuk l. Dispenser m. Kotak saran n. Bahan bacaan o. Tempat sampah p. Display alur pihak ketiga q. Display produk r. Jaringan internet/wifi s. Maklumat pelayanan t. Charging Box u. Ruang Pengaduan Khusus v. Personal Computer (PC) dan Printer w. Mesin Fotokopi x. Toilet khusus tamu y. Tempat parkir kendaraan z. Musholla aa. Ruang laktasi bb. Tempat bermain anak cc. Kantin mini dd. Pelayanan Khusus berupa Ruang Pelayanan Khusus, Antrian Khusus, Toilet Difabel, Kursi Roda, Parkir

		untuk difabel, Buku Braille Standar Pelayanan, Kacamata Baca, Kaca Pembesar ee. Saluran telepon ULPK ff. Sarana alamat email gg. Sarana link pengaduan online melalui layanan whatsapp hh. Sarana alamat surat ii. Sarana media sosial jj. Papan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang diletakkan di halaman depan kantor kk. Layanan bantuan tuna rungu, seperti <i>Hearing Aid</i>, Aplikasi penerjemah <i>Hear Me</i>, papan tulis ll. Kursi Lipat Sholat di Musholla mm. SK Petugas Pelaksana Pelayanan Publik Jadwal Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang: a. Layanan Langsung (Tatap Muka) Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 09.00 – 15.00 (Mal Pelayanan Publik) b. Layanan Tidak Langsung (Online) - Telepon, Email, Subsite Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 (Tanpa Istirahat) Hari Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 (Tanpa Istirahat) • Tlp Kantor : 0717-434705 • Email : ulpk.bpompangkalpinang@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id • Subsite : pangkalpinang.pom.go.id - Layanan Setiap Hari • SILASMI-24 (Sistem Layanan Informasi dan Pengaduan Setiap Hari Melalui Online 24 Jam) melalui SMS/ Whatsapp/ Telepon di Nomor 0811-7821666 • Media Sosial : Instagram : bpom.pangkalpinang Facebook : Balai POM di Pangkal Pinang X : @bpompangkalpng Lokasi Pelayanan Publik BBPOM di Pangkal Pinang : a. Kantor BBPOM di Pangkal Pinang Alamat : Komplek Perkantoran Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Jl. Pulau Bangka Air Itam Pangkal Pinang b. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangka
--	--	---

		Alamat : Jalan Jenderal Sudirman Sungailiat, Kabupaten Bangka
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1; b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> ; c. Mampu mengoperasikan computer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Pangkal Pinang 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	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Balai Besar POM di Pangkal Pinang 2. Petugas Pelayanan Publik menerapkan Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pangkal Pinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3. Balai Besar POM di Pangkal Pinang menerapkan mekanisme Reward dan Punishment bagi Petugas Layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. 4. Pengguna layanan memperoleh pelayanan secara profesional, transparan dan non diskriminatif sehingga mendapatkan kepastian pelayanan serta rasa aman dan nyaman. 5. Balai Besar POM di Pangkal Pinang memberikan kompensasi pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan kepada pengguna layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas pelayanan yang memberikan konsultasi dan informasi telah mendapatkan penugasan sesuai kewenangannya dari atasan langsung; 3. Kerahasiaan data, identitas, dokumen dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya oleh petugas Balai Besar POM di Pangkal Pinang 4. Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan dilaksanakan dengan menjamin rasa aman, kepastian pelayanan, serta perlindungan terhadap identitas pelapor.

		5. Untuk mendukung keamanan dan keselamatan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana pendukung keselamatan di ruang pelayanan publik meliputi: - Alat Pemadam Api Ringan (APAR) - Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) - Closed-Circuit Television (CCTV) - Fire Alarm System - System Hydrant
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui kegiatan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) atau Rapat Internal Balai Besar POM di Pangkal Pinang yang dilaksanakan setiap minimal satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kebutuhan Sumber Daya, Pelayanan Publik serta pencapaian sasaran mutu. - Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. - Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Besar POM di Pangkal Pinang setiap triwulan.

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG
NOMOR OT.02.01.20B.07.26.177 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PANGKAL PINANG

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG

Dengan ini kami Balai Besar POM di Pangkal Pinang menyatakan:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak);
3. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan 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 ditetapkan.

Yang membuat pernyataan
Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang



Alex Sander, S.Farm., Apt. M.H

Dengan ini kami Balai Besar POM di Pangkal Pinang menyatakan:

1. pacak nyelenggaraken pelayanan sesuai kek standar pelayanan publik yang lah ditentukan;
2. bersungguh-sungguh nek merik prioritas layanan kek kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil same Menyusui kek anak);
3. merik pelayanan sesuai kek kewajiban dan bakalan ngelakuin perbaikan kek seterusnya; dan
4. misalken kami bebulak, kami siap nerima sanksi, sudeh toh kami bakalan merik kompensasi misal pelayanan yang diberik neh dak sesuai kek standar yang lah ditentukan.

Yang membuat pernyataan
Kepala Balai Besar POM di Pangkal Pinang



Alex Sander, S.Farm., Apt. M.H

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI PANGKAL PINANG,



ALEX SANDER