

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BELITUNG

NOMOR HK.02.02.21B.07.26.0252 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG,

Menimbang : a. 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 Pengawas Obat dan Makanan di Belitung tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Belitung.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita

Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Belitung yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Belitung sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
- b. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
- c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap (CPOTB);

- e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik secara bertahap Golongan A dan Golongan B (CPKB);
- f. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- g. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
- h. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan;
- i. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan;
- j. Pengujian Obat dan Makanan
- k. Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *Special Access Scheme* (SAS) Kosmetik
- l. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* (SAS) Pangan Olahan

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 Belitung
pada tanggal 24 Juli 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BELITUNG,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

Lampiran I
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Belitung
Nomor : HK.02.02.21B.07.26.0252
Tanggal : 24 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR
BALAI POM DI BELITUNG

A. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> . 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 : 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. 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 <i>Indonesia National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i> , untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal <i>Indonesia National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i> .

	c. 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 daftar HS Code komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. e. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). 2. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e- bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru <i>Certificate of Free Sale</i> (CFS) atau <i>Health Certificate</i> (HC) dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah : <table><tr><th><i>Certificate of Free Sale</i></th><th><i>Health Certificate</i></th></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 Balai POM di Belitung</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>	<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 Balai POM di Belitung	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 Balai POM di Belitung														
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)														
Faktur (invoice packing list)	Faktur (invoice packing list)														

		c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan. e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) f. Petugas Balai POM di Belitung 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. g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor. h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data. i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas
--	--	--

		waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali b) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai POM di Belitung dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai POM di Belitung. l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai POM di Belitung.
3.	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 2 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Tidak dikenakan Biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung :

		Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik; d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di Sektor Obat dan Makanan; e. 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; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola

		h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif d. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel

		berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
BALAI POM DI BELITUNG

A. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Dokumen a. Sertifikasi Baru 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat. 2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 7. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. b. Perubahan Sertifikat CDOB karena: 1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) a) Sertifikat CDOB sebelumnya b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat 2. Penambahan gudang a) NIB dan izin lokasi gudang baru b) Denah layout bangunan gudang baru c) STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan Sertifikat CDOB a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir. b) Surat Pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat

		c) Dokumen inspeksi diri d) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun. c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar. 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB. 7. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Jika PBF belum melakukan pembayaran PNBP hingga batas waktu 7 (tujuh) hari kalender dari penerbitan SPB, maka SPB akan kedaluwarsa dan PBF diharuskan mengajukan ulang permohonan sertifikasi/perubahan. 8. Petugas BPOM melakukan 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 berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja.

		9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan. Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB. 11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.
3.	Jangka Waktu Layanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu : a. Sertifikat CDOB baru : Rp. 7.000.000/ per permohonan b. Perubahan sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi : Rp. 5.000.000 / Permohonan c. Perubahan sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi : Rp. 500.000 / Permohonan d. d. Perpanjangan sertifikat CDOB tiap 5 (lima) tahun : Rp. 7.000.000
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) 2. Perubahan sertifikat CDOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id

		i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
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 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198,

		Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116); 5. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 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 Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693); 8. 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. 9. 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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan POM No 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola

		h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, teh dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan Obat serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan

		c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL
YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP
BALAI POM DI BELITUNG

B. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap: a. Dokumen Administratif • Surat permohonan • Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan esertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis • Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. Perubahan Sertifikasi CPOTB a. Dokumen Administratif: • Surat permohonan; • Bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Dokumen Teknis berupa dokumen rencana perubahan. c. Sertifikat CPOTB.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		puluh) Hari sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi. Dalam hal UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu, maka dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. Perbaikan disampaikan melalui tambahan data kepada UPT BPOM dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data. 5. Evaluasi CAPA dilakukan paling lama 22 (dua puluh dua) hari terhitung sejak diterimanya CAPA. 6. Penerbitan persetujuan hasil evaluasi perbaikan paling lama 6 (enam) hari sejak tanggal evaluasi.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Tidak dikenakan Biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa dikeluarkannya Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur :

		Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
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 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116); c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; d. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292); e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 474); f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1153); g. 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); h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang

		Baik Secara Bertahap (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1259). i. Peraturan Badan POM Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat bahan alam serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>;
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

		a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK
(CPKB) SECARA BERTAHAP GOLONGAN A DAN GOLONGAN B
BALAI POM DI BELITUNG

C. Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Secara Bertahap Golongan A dan Golongan B

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	- Persyaratan Umum : 1. Surat permohonan 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan Online <i>Single Submission</i> – Risk Based Approach (OSS – RBA). A. Sertifikasi Baru: 1. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi : - Golongan A: aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; - Golongan B : meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi, sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; 2. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas Bersama dengan obat atau obat tradisional; dan 3. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Pembaharuan: 1. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi: - Golongan A: aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;

	- Golongan B: meliputi aspek sanitasi dan higiene, serta dokumentasi, sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB. 2. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas Bersama dengan obat atau obat tradisional; dan 3. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila: 1. Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau 2. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilakukan pemeriksaan sarana apabila: 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. Permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan: 1. Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2. Riwayat Kosmetika yang diedarkan. C. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Administrasi Perubahan Administrasi Sertifikat CPKB terdiri dari perubahan terhadap: 1. Nama badan usaha/badan hukum; 2. Alamat tanpa perubahan lokasi; Persyaratan Khusus: 1. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris); dan/atau 2. Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi.
--	--

		D. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Teknis Perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB, terdiri dari: 1. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan; 2. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 3. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 4. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. Persyaratan Teknis meliputi: 1. Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan 2. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan: 1. Hasil pemeriksaan rutin; dan/atau 2. Riwayat Kosmetika yang diedarkan. Dalam hal terjadi perubahan teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB karena: 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan permohonan sertifikasi CPKB (oss.go.id) 2. Entry permohonan dan unggah persyaratan dokumen padan e-sertifikasi.pom.go.id 3. Evaluasi Dokumen 4. Pemeriksaan Sarana 5. Penerbitan Surat Hasil Inspeksi 6. Pemenuhan persyaratan atau permintaan CAPA

		7. Penerbitan Sertifikat CPKB Bertahap Golongan A dan B <pre>graph TD subgraph Pemohon M([Mulai]) --> M1[Masuk ke https://os.go.id/] M1 --> M2[Mendapatkan Izin OSS] M2 --> E1[Entry Permohonan dan Upload Dokumen] E1 --> E2[Evaluasi] E2 --> T1[Tidak Lengkap] T1 --> E1 E2 --> L1[Lengkap] L1 --> P1[Pemeriksaan Sarana Produksi] P1 --> P2[Penerbitan Surat Hasil Inspeksi] P2 --> E3[Evaluasi] E3 --> T2[Tidak Lengkap] T2 --> P2 E3 --> L2[Lengkap] L2 --> P3[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A] P3 --> S1([Selesai]) end subgraph Balai_POM [Balai POM] E1 --> E4[Pengecekan Kelengkapan Dokumen] E4 --> E5[Evaluasi] E5 --> T3[Tidak Lengkap] T3 --> E4 E5 --> L3[Lengkap] L3 --> P4[Pemeriksaan Sarana Produksi] P4 --> P5[Penerbitan Surat Hasil Inspeksi] P5 --> E6[Evaluasi] E6 --> T4[Tidak Lengkap] T4 --> P5 E6 --> L4[Lengkap] L4 --> P6[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A] P6 --> S2([Selesai]) end E1 --> E4 E4 --> E5 E5 --> T3 T3 --> E4 E5 --> L3 L3 --> P4 P4 --> P5 P5 --> E6 E6 --> T4 T4 --> P5 E6 --> L4 L4 --> P6 P6 --> S2</pre>
3.	Jangka Waktu Layanan	1. Verifikasi kelengkapan dokumen dilakukan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah

		2. BPOM melakukan koordinasi dengan Industri Kosmetik dalam rangka pelaksanaan pemeriksaan fasilitas dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak pembayaran 3. 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. 4. Penerbitan sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari menggunakan mekanisme clock on (dilanjutkan) dan clock off (dihentikan) terhitung sejak pemeriksaan fasilitas 5. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Pembaharuan dilakukan paling lama 35 (tiga puluh lima) hari 6. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Perubahan Administrasi paling lama 10 (sepuluh) hari 7. Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB Perubahan Teknis paling lama 20 (dua puluh) hari
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu : a. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A : - Baru : Rp.1.000.000 / Sertifikat - Pembaharuan : Rp.500.000 / Sertifikat - Perubahan Administrasi : Rp.250.000 / Sertifikat - Perubahan Teknis : Rp. 500.000 / Sertifikat b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B tidak dikenakan biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung

		g. X : @bpom.BELITUNG h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
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 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); b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116); c. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		d. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. e. Peraturan Badan POM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko subSektor Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 8 tahun 2026 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan

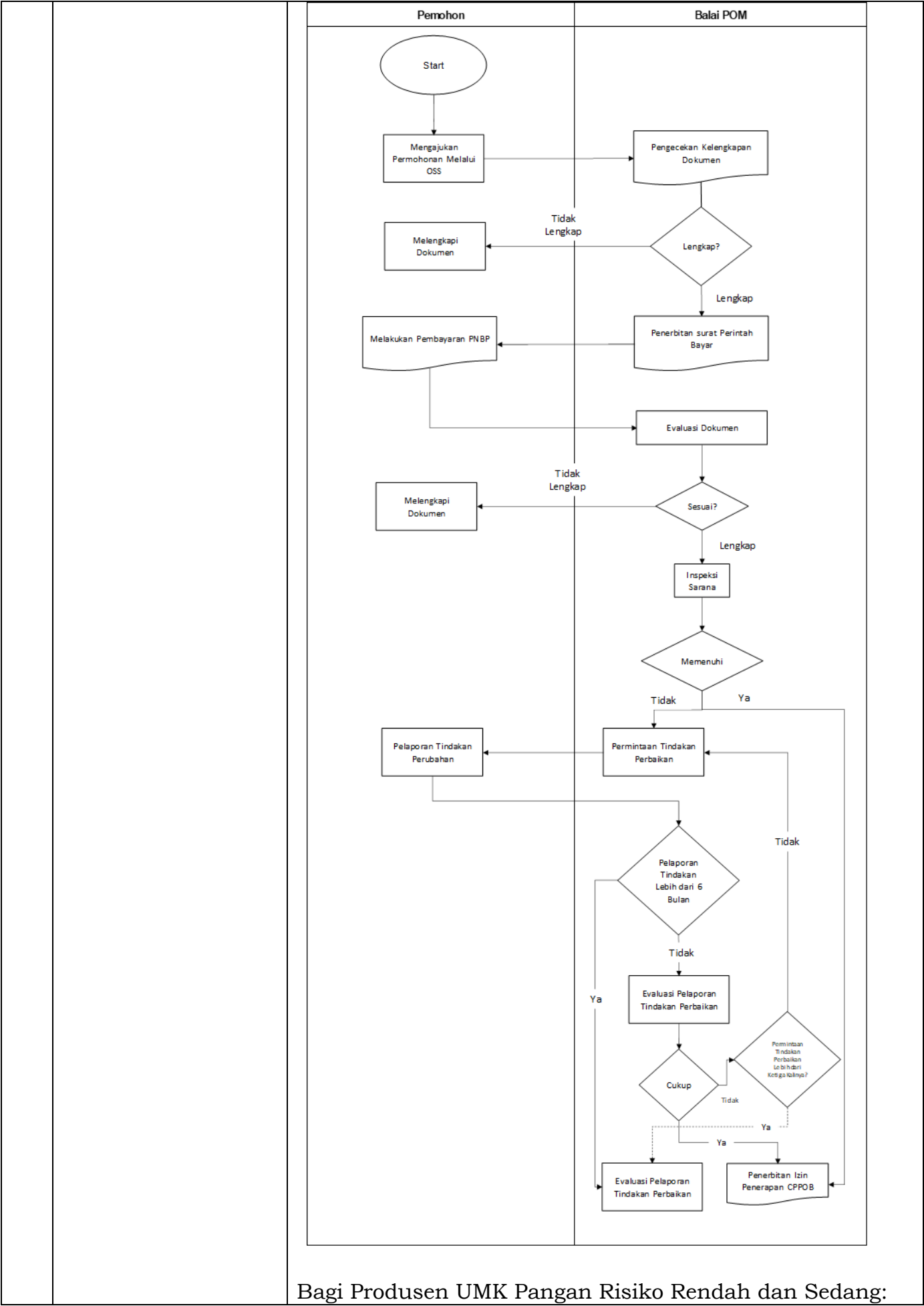
		e. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> .
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

		3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
--	--	--

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)
BALAI POM DI BELITUNG

D. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Kriteria : - Memiliki NIB versi OSS terbaru. - Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP valid). - Memiliki akun OSS versi terbaru atas nama usaha terkait. - Tidak melakukan pelanggaran dan/atau tindak pidana dalam waktu permohonan IP CPPOB - Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pangan olahan, termasuk ketentuan terkait label dan iklan pangan. b. Persyaratan Dokumen : - Identitas Pemohon (nama, nomor telepon, usia, alamat, pekerjaan/profesi, perusahaan (bila ada), KTP/Kartu Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka) - NIB versi OSS RBA dan memiliki akses akun di laman resmi OSS (https://www.oss.go.id) - Peta lokasi sarana produksi pangan olahan - Denah bangunan (lay out) sarana produksi pangan olahan - Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi pangan olahan - Deskripsi pangan olahan - Alur proses beserta penjelasannya - Surat Izin Penerapan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko rendah - Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B (Baik) bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko sedang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



		1. Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan. Kemudian, akan secara otomatis diarahkan ke website https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Upload dokumen persyaratan 3. Evaluasi dokumen persyaratan + Pembayaran PNBp Rp. 0,- 4. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB Bagi Produsen Menengah dan Besar 1. Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan. Kemudian, akan secara otomatis diarahkan ke website https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Upload dokumen persyaratan 3. Evaluasi dokumen persyaratan + Pembayaran PNBp 4. Pelaksanaan pemeriksaan sarana oleh Tim Sertifikasi. - Jika tidak memerlukan tindakan perbaikan diterbitkan izin penerapan CPPOB minimal nilai B - Jika sarana memerlukan perbaikan, maka sarana harus melaporkan tindakan perbaikan paling lama dalam masa waktu 6 (enam) bulan sejak diterbitkannya surat tindak lanjut. Apabila dalam masa waktu 6 (enam) bulan laporan tindakan perbaikan tidak disampaikan maupun tidak terpenuhinya ketentuan CPPOB, maka pengajuan izin CPPOB ditolak. 5. Penerbitan Izin Penerapan CPPOB
3.	Jangka Waktu Layanan	Evaluasi akun : 3HK a. Usaha Mikro dan Kecil: ▪ Penilaian Permohonan : 10 HK sejak permohonan diterima ▪ Penerbitan sertifikat IP CPPOB : 10 HK sejak dinyatakan close - b. 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	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBp yang berlaku pada Badan

		Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Tidak dikenakan Biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Produk layanan berupa dikeluarkannya Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) yang berlaku selama 5 (lima) tahun.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan

		Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 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 No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko subSektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan

		e. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> .
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

		3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
--	--	--

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK
BALAI POM DI BELITUNG

E. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. NIB dengan KBLI mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 2. Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan 3. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika 4. Fotokopi/Scan Kartu Tanda Penduduk Penanggung Jawab Teknis 5. Fotokopi/Scan Ijazah Penanggung Jawab Teknis 6. Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia 7. Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi) 8. Fotokopi/Scan Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a) Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika Catatan persediaan/ kartu stok Kosmetika b) Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan c) Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika d) Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal e) Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>PEMOHON</th><th>Balai POM di Belitung</th></tr><tr><td> Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id Menerima surat hasil pemeriksaan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) </td><td> Penerimaan permohonan Evaluasi Pemeriksaan sarana distribusi Penerbitan surat hasil pemeriksaan Evaluasi Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id </td></tr></table>	PEMOHON	Balai POM di Belitung	Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id Menerima surat hasil pemeriksaan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)	Penerimaan permohonan Evaluasi Pemeriksaan sarana distribusi Penerbitan surat hasil pemeriksaan Evaluasi Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id
PEMOHON	Balai POM di Belitung					
Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id Menerima surat hasil pemeriksaan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)	Penerimaan permohonan Evaluasi Pemeriksaan sarana distribusi Penerbitan surat hasil pemeriksaan Evaluasi Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id					
3.	Jangka Waktu Layanan	1. 5 Hari kerja Rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, Surat Permohonan, Penanggung jawab Teknis sesuai ketentuan 2. 7 Hari kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan dan permintaan tindakan perbaikan terhadap CAPA paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dinyatakan tidak memenuhi ketentuan.				
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Tidak dikenakan Biaya (Gratis).				
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi i	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id				

		i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; d. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. g. Peraturan Badan POM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko subSektor Obat dan Makanan; h. Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi kosmetika; i. Peraturan Badan POM No.12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran kosmetik j. Keputusan Kepala Badan POM No. 397 Tahun 2023 tentang Daftar Periksa pada Ruang Lingkup Dokumen

		Teknis dan Sarana dalam Rangka Pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi kosmetik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Air minum, kopi, the dan permen untuk pelanggan o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Kantin Kejujuran
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan.

		Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BELITUNG

G. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon, usia, alamat, pekerjaan/profesi, perusahaan (bila ada), KTP/Kartu Tanda Pengenal untuk layanan tatap muka) 2. Identitas/foto produk yang diadukan untuk layanan pengaduan 3. Pertanyaan / Masalah Konsumen 4. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada) 5. Jenis Informasi yang dibutuhkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; K[Konsumen] --> ULPKB[ULPK Balai POM di Belitung]; ULPKB --> T[Tindak]; T --> ULPKBadan[ULPK Badan POM]; T --> KBalai[Kepala Balai POM di Belitung]; T --> BBalai[Balai Besar/Balai POM]; T --> S[Stakeholder]; ULPKBadan --> J; KBalai --> J; BBalai --> J; S --> J; J -- Jawaban --> K;</pre> 1. Permintaan informasi / Pengaduan konsumen secara langsung atau melalui telepon / pesan singkat / e-mail / media sosial / Whatsapp / surat 2. Permintaan informasi / Penerimaan pengaduan 3. Pemberian informasi kepada konsumen

3.	Jangka Waktu Layanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi • Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, datang langsung, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja; • Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja ; b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan; c. Layanan pengaduan yang memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan maksimum 60 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Tidak dikenakan Biaya (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: • Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 • Telepon : (0719) 9304835 • Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 • Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com • Instagram : @bpom.belitung • Facebook : Bpombelitung • X : @bpom.Belitung • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id • Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi

		Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726; f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; j. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; k. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan

		Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan;

		b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BELITUNG

H. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor - Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i>. - Pemohon memiliki akun untuk SKI BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i>. - 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 maka penerima 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 <i>Indonesia National Single Windows</i> untuk proses secara <i>single submission</i>, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). - Pemohon melakukan entri data secara daring (<i>online</i>) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e-bpom atau portal <i>Indonesia Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i> - Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: - Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atas kuasa direktur bermaterai cukup; - Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; - Asli NIB; - 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;

	e. 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 di atas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : a. Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) 6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) a. Pemohon melakukan entri data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung kedalam aplikasi e- aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi b. Pemohon mengunggah <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><tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice, packing list)</td></tr><tr><td></td><td>Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan</td></tr><tr><td></td><td>SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang</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	Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)		Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan		SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang
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												
Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)												
	Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan												
	SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang												

			diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum	
			(SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya	
		1. Sertifikat analisis paling sedikit harus Mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. 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 Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas Balai POM di Belitung 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 (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: • Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang 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 Layanan	6 (enam) jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu : a. Bahan Baku : Rp.50.000 / Item Produk b. Produk Jadi : Rp.100.000 / Item Produk c. Bahan Tambahan : Rp.50.000 / Item Produk
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: • Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 • Telepon : (0719) 9304835

		• Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 • Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com • Instagram : @bpom.belitung • Facebook : Bpombelitung • X : @bpom.Belitung • Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id • Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah No 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 4. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di Sektor Obat dan Makanan

		6. Peraturan Badan POM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko subSektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 8. 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. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.

4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali;

		4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON IMPORTIR OBAT
BAHAN ALAM DAN SUPLEMEN KESEHATAN
BALAI POM DI BELITUNG

I. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Importir Obat
Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB b. Melakukan pendaftaran akun 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 Balai POM di Belitung 5. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh 6. Balai POM di Belitung 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 Layanan	1) 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa 2) 5 (lima) hari permintaan CAPA ke pelaku usaha 3) 5 (lima) hari penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan 4) 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	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: • Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 • Telepon : (0719) 9304835 • Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 • Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com • Instagram : @bpom.belitung • Facebook : Bpombelitung • X : @bpom.Belitung • Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id • Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.

Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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 Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di Sektor Obat dan Makanan 4. Peraturan Badan POM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko subSektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas 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. 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. 8. 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. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK

		q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan 2. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 3. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Mampu mengoperasikan komputer; dan 5. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

		3. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BELITUNG

J. Pengujian Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN										
PENYAMPAIAN LAYANAN												
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan, KTP atau NPWP, Alamat Email, Nomor WhatsApp Aktif b. Sampel dan Identitasnya										
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menginput identitas sampel di aplikasi SIPT Pelanggan b. Mengajukan Surat Permohonan c. Melakukan Pembayaran Sesuai dengan Kode Billing Sistem Informasi PNBPN Online (e-payment SIMPONI) d. Menyerahkan Sampel dan Identitasnya e. Pengujian Sampel f. Sertifikat Pengujian / Laporan Pengujian										
3.	Jangka Waktu Layanan	<table><tr><th>Jenis Sampel</th><th>Waktu Penyelesaian</th></tr><tr><td>Napza</td><td>Maksimal 3 Hari Kerja</td></tr><tr><td>Pangan</td><td rowspan="5">Maksimal 15 hari kerja</td></tr><tr><td>Kosmetik</td></tr><tr><td>Obat Bahan Alam</td></tr><tr><td>Suplemen Kesehatan</td></tr><tr><td>Mikrobiologi</td></tr></table>	Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian	Napza	Maksimal 3 Hari Kerja	Pangan	Maksimal 15 hari kerja	Kosmetik	Obat Bahan Alam	Suplemen Kesehatan	Mikrobiologi
Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian											
Napza	Maksimal 3 Hari Kerja											
Pangan	Maksimal 15 hari kerja											
Kosmetik												
Obat Bahan Alam												
Suplemen Kesehatan												
Mikrobiologi												
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	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung										

		f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
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. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Pelayanan Publik/ Penerima Sampel (Pegawai BPOM yang ditunjuk) b. Staf Pengelola PNBP (Pegawai BBPOM yang ditunjuk sebagai pengelola PNBP)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai POM di Belitung 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	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian;

		c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

STANDAR PELAYANAN
PERSETUJUAN PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS
ATAU *SPECIAL ACCESS SCHEME* (SAS) KOSMETIK
BALAI POM DI BELITUNG

K. Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
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 <i>Special Access Scheme</i> (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 <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik secara elektronik. 5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.
3.	Jangka Waktu Layanan	Izin SAS diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp. 100.000 per item produk.
5.	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

	dan Masukan/Apresiasi	a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
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; dan h. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis

		t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i> .
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.

8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun
----	------------------	--

STANDAR PELAYANAN
PEMBERIAN PERSETUJUAN PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR
KHUSUS ATAU *SPECIAL ACCESS SCHEME* PANGAN OLAHAN
BALAI POM DI BELITUNG

L. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus
atau *Special Access Scheme* Pangan Olahan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum - Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SAS Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. - Pangan Olahan Untuk Pameran, Riset dan Sampel Registrasi, Donasi - faktur (invoice) - packing list - Surat Pernyataan tidak akan diperjualbelikan dan tidak untuk melakukan riset pasar Pangan Olahan - Pangan Olahan untuk Penggunaan Sendiri/Pribadi - Surat pernyataan (materai Rp10.000) dari pemohon untuk tidak diperjual belikan dan hanya untuk penggunaan pribadi/sendiri - KTP pemohon atau identitas lain yang sah (untuk WNI) atau paspor pemohon (untuk WNA) - Paspor pemohon dan KTP penerima kuasa (untuk WNA yang memberikan kuasa kepada WNI) <i>Bill of Lading</i> (B/L) atau <i>Airway Bill</i> (AWB) (jika ada) Persyaratan Khusus - Pangan Olahan Untuk Pameran, Riset dan Sampel Registrasi, Donasi - Sertifikat Analisa Produk; - Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; - Sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau certificate of free sale dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku (jika tujuan untuk dikonsumsi); - Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; - Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; - Justifikasi jumlah kebutuhan. - Pangan Olahan untuk Penggunaan Sendiri/Pribadi

		a. Kemasan/label produk yang jelas b. Surat Rekomendasi dan Data dukung dari dokter untuk Pangan medis khusus 3. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai keamanan, mutu, manfaat, gizi, dan label pangan olahan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon melakukan pendaftaran akun melalui e-bpom.pom.go.id. b. Apabila akun telah terverifikasi dapat langsung digunakan oleh Pemohon. c. Pemohon melakukan pengajuan SKI dengan menginput dan mengunggah data sesuai persyaratan. d. Pemohon melakukan pembayaran sesuai Billing ID. e. Setelah dilakukan validasi pembayaran oleh sistem maka akan otomatis bisa dilakukan evaluasi dokumen oleh evaluator. f. Apabila dokumen tidak lengkap maka akan ditolak dan dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi (maksimal tolakan adalah 3 kali). g. Apabila dokumen lengkap maka akan dilakukan tindak lanjut berupa rekomendasi penerbitan SAS.
3.	Jangka Waktu Layanan	Izin SAS diterbitkan dalam batas waktu paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp. 100.000 per item produk.
5.	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Jl. Jendral Sudirman No. 28E, Pangkallalang, Kecamatan Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, 33415 b. Telepon : (0719) 9304835 c. Whatsapp dan/atau SMS : 0819 1120 0918 d. Email : bpom_belitung@pom.go.id / bpom.belitung@gmail.com e. Instagram : @bpom.belitung f. Facebook : Bpombelitung g. X : @bpom.Belitung h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Jadwal pelayanan Kantor BPOM di Belitung : Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat (<i>Work From Home</i>) : 07.30 – 16.30 WIB

		Di luar jam kerja & <i>Work From Home</i> : Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung : Jumat : 07.30 – 16.30 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Jadwal Mal Pelayanan Publik Kab. Belitung Timur : Setiap Senin pada Minggu ke 1 & 3 : 07.30 WIB-16.00 WIB & Menghubungi Nomor ULPK (0819 1120 0918) Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. 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; 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 4. 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; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 6. 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; 7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia; dan 8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, front office b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Area Bermain Anak g. Mushola h. Ruang Laktasi i. Fasilitas Disabilitas (Alat Bantu Jalan) j. Kotak Saran k. Komputer dengan printer l. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan m. Toilet n. Kantin Kejujuran o. Tempat Parkir Motor dan Mobil p. Perlengkapan ATK q. Rak Buku Referensi r. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan s. Jaringan Wifi Gratis t. Air minum, kopi, teh dan permen atau snack untuk pelanggan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang Obat dan Makanan 2. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 3. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Mampu mengoperasikan komputer; dan 5. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik/ Pelayanan Prima/ <i>Public Speaking</i>.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Belitung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; dan c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Belitung diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV c. Kerahasiaan pengguna layanan pada saat pengajuan layanan dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Balai POM di Belitung.
8.	Evaluasi Kinerja	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Belitung setiap 3 bulan sekali; 4. Laporan Tahunan Balai POM di Belitung dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat satu kali setahun

Ditetapkan di Belitung
pada tanggal 24 Juli 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI BELITUNG,



MUHAMMAD FAJAR ARIFIN

Lampiran II
Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas
Obat dan Makanan di Belitung
Nomor : HK.02.02.21B.07.26.0252
Tanggal : 24 Juli 2026

MAKLUMAT PELAYANAN BALAI POM DI BELITUNG

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG
NOMOR : OT.02.01.21B.07.26.0275

Dengan ini kami Balai POM di Belitung 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 dengan standar yang ditetapkan.

Belitung, 27 Juli 2026
Kepala Balai POM di Belitung,



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt., M.M

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Rikutan Elektronik (BPSRE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BELITUNG
NOMOR : OT.02.01.21B.07.26.0276

Besame ini kamek Balai POM di Belitung menyatekan :

1. Sanggup ngelaksaneek pelayanan nok sesuai kan standar pelayanan publik yang lah ditetapek;
2. Bersunggo-sunggo merik dan ngutameek layanan bagi kelompok rentan (Urang Tue, Penyandang Disabilitas, Mak Buyong dan Ibu Nyusuek kan Anak);
3. Ngemberikan pelayanan sesuai kan kewajiban dan akan ngelakuek perbaikkek secare terus-menerus; dan
4. Kaluk dak nepatek, kamek siap nerimak sanksi dan/atau merik kompensasi mun pelayanan yang diberikan ndak sesuai kan standar yang ditetapek.

Belitung, 27 Juli 2026
Kepala Balai POM di Belitung,



Muhammad Fajar Arifin, S.Farm., Apt., M.M

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Rikutan Elektronik (BPSRE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).