BADAN POM

STANDAR PELAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

surakarta.pom.go.id

Jalan Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144

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

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

Menimbang :

a. 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 Surakarta Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta;
b. bahwa dengan adanya pergantian Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor KP.05.09.1.07.26.2547 Tahun 2026 tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil, Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Nomor HK.02.02.29B.06.26.71 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2026 perlu diubah;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Nomor HK.02.02.29B.06.26.71 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2026.

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,

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

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);
8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor KP.05.09.1.07.26.2547 Tahun 2026 tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA.

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

Kesatu : Mengubah Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Nomor HK.02.02.29B.06.26.71 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta Tahun 2026, khusus pada diktum penetapan/pejabat yang menetapkan, sehingga pejabat yang berwenang menetapkan adalah Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta.

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

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

a. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Secara Bertahap;
b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan A;
c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Golongan B;
d. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
e. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
g. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

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

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

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 15 Juli 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

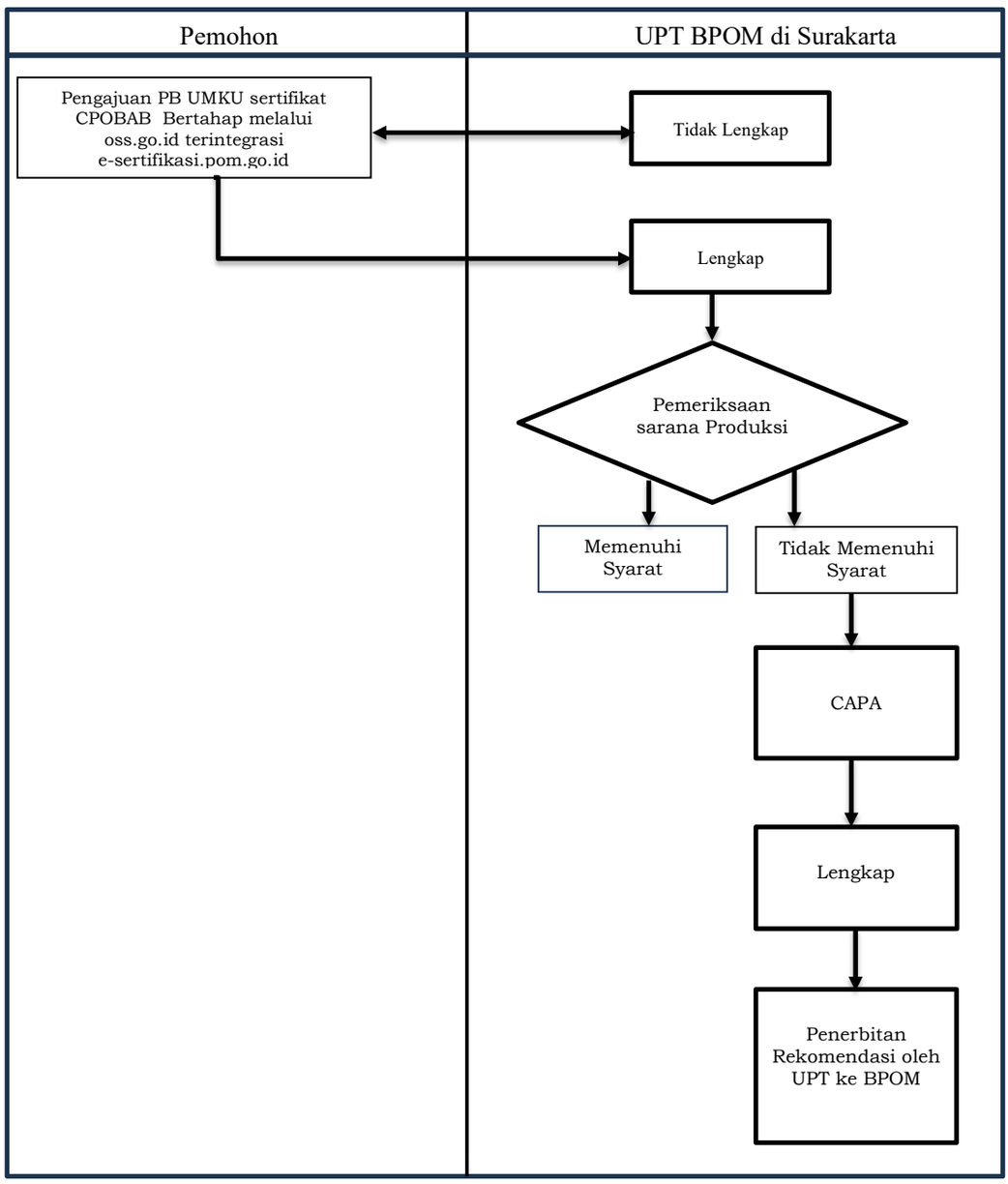
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB)
SECARA BERTAHAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB dengan KBLI 21022 Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia Permohonan Baru 1) surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap; dan 2) Dokumen mutu termasuk denah bangunan produksi, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB. Perpanjangan Sertifikat 1) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap; 2) dokumen mutu termasuk denah bangunan produksi; 3) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap terkait sebelumnya; dan 4) Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB. Perubahan: Persetujuan Perubahan Administratif 1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap terkait sebelumnya yang masih berlaku; dan 2) dokumen pendukung terkait perubahan administratif, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik Secara Bertahap melalui sistem *online single submission* (OSS) yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi CPOBAB pada sistem BPOM. b. Jika dokumen lengkap, diterbitkan surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur jenis dan tarif PNBP di BPOM. c. Dilakukan pemeriksaan sarana setelah pembayaran PNBP. d. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan fasilitas. e. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan fasilitas. f. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. g. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai. h. Layanan Sertifikasi CPOBAB Secara Bertahap di Balai POM di Surakarta isampai dengan tahap penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap. Penerbitan Sertifikat CPOBAB Secara Bertahap oleh Badan POM dengan *timeline* 7 (tujuh) hari kerja (dengan sistem *clock on clock off*) setelah rekomendasi diterima. i. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap dapat dilakukan paling banyak: 1. Dua kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam; 2. Tiga kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; dan 3. Tiga kali pada tiap tahapan untuk UMOT. Prosedur Penilaian kesesuaian 1. Prosedur penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan *timeline*. 2. Penilaian kesesuaian permohonan Sertifikasi Baru dan Perpanjangan Sertifikat dilakukan terhadap kesesuaian pentahapan dan kriteria perpanjangan melalui pemeriksaan sarana terhadap pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap. 3. Penilaian kesesuaian terhadap permohonan Perubahan Administratif Sertifikat dilakukan melalui verifikasi kesesuaian dokumen permohonan. 4. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on* dan *clock off*. 5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap diberikan untuk setiap bangunan berdasarkan bentuk sediaan dan/atau proses pembuatan yang dilakukan untuk semua aktivitas. Dalam hal 1 (satu) rangkaian proses pembuatan 1 (satu) bentuk sediaan	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan dalam beberapa bangunan di alamat yang sama, diberikan 1 (satu) sertifikat. 6. Penilaian kesesuaian pelaksanaan pemenuhan Standar CPOBAB secara Bertahap dilakukan melalui pengawasan rutin dan insidentil.
		Sertifikasi Cara Pembuatan Obat bahan Alam yang Baik Bertahap 
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Penilaian Kesesuaian 1) Sertifikasi baru paling lama 55 (lima puluh lima) hari kerja; 2) Perpanjangan Sertifikat paling lama 55 (lima puluh lima) hari kerja; dan 3) Perubahan Administratif Sertifikat paling lama 55 (lima puluh lima) hari kerja. Prosedur Penilaian kesesuaian 1) Prosedur penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan timeline.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Penilaian kesesuaian permohonan Sertifikasi Baru dan Perpanjangan Sertifikat dilakukan terhadap kesesuaian pentahapan dan kriteria perpanjangan melalui pemeriksaan sarana terhadap pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap. 3) Penilaian kesesuaian terhadap permohonan Perubahan Administratif Sertifikat dilakukan melalui verifikasi kesesuaian dokumen permohonan. 4) Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on* dan *clock off*. 5) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap diberikan untuk setiap bangunan berdasarkan bentuk sediaan dan/atau proses pembuatan yang dilakukan untuk semua aktivitas. Dalam hal 1 (satu) rangkaian proses pembuatan 1 (satu) bentuk sediaan dilakukan dalam beberapa bangunan di alamat yang sama, diberikan 1 (satu) sertifikat. 6) Penilaian kesesuaian pelaksanaan pemenuhan Standar CPOBAB secara Bertahap dilakukan melalui pengawasan rutin dan insidentil.
4.	Biaya/Tarif	Pembayaran PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di BPOM.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat CPOBAB Secara Bertahap.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara; 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pengaduaan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei 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 LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap, antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00-15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 – 15.30 WIB), Jumat (08.00 – 16.00 WIB). c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 082327732663 c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15) Tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring hasil keputusan layanan. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik Secara Bertahap. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

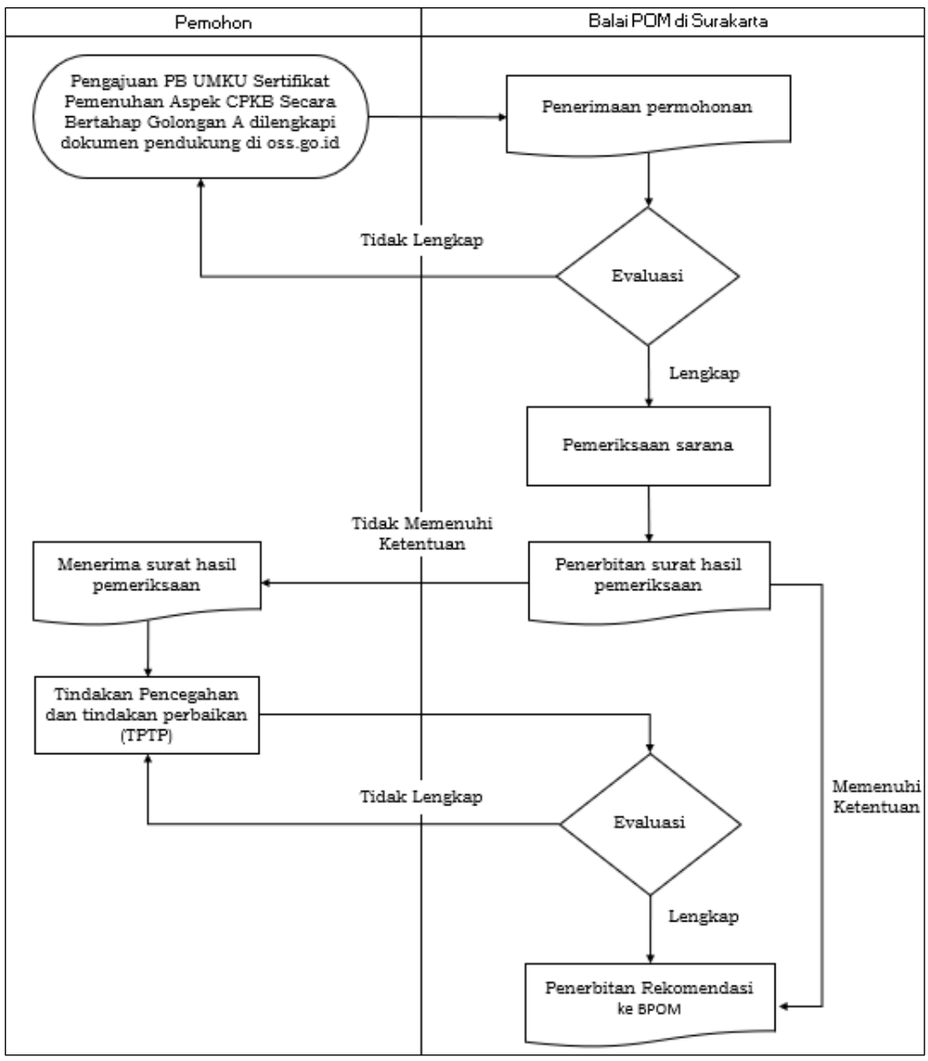
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK SECARA BERTAHAP GOLONGAN A

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB dengan KBLI 20232 Industri Kosmetik untuk Manusia, termasuk Pasta Gigi 1. Permohonan Baru a. dokumen penerapan 10 (sepuluh) aspek sistem mutu CPKB termasuk rancang bangun (tata ruang) sesuai prinsip CPKB mengacu dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB; dan b. memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perpanjangan (Pembaharuan SPA CPKB Golongan A) a. dokumen penerapan 10 (sepuluh) aspek sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB; dan b. memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 3. Perubahan a. Perubahan administrasi Dokumen pendukung perubahan administratif sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Perubahan teknis Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui sistem *online single submission* yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi CPKB pada sistem BPOM b. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja dilakukan verifikasi permohonan SPA CPKB, jika dokumen lengkap pemohon mendapatkan surat perintah bayar secara elektronik. c. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal yang tercantum pada surat perintah bayar dalam batas waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak d. Pembayaran PNBP mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. Balai POM di Surakarta melakukan koordinasi dengan pemohon dalam rangka pelaksanaan pemeriksaan fasilitas dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pembayaran diterima f. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan fasilitas g. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan fasilitas h. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap thasil evaluasi pemeriksaan fasilitas paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing dalam batas waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. i. Penerbitan SPA CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) sejak pemeriksaan fasilitas. j. Layanan Sertifikasi SPA CPKB Golongan A di Balai POM di Surakarta sampai dengan tahap penerbitan Rekomendasi SPA CPKB. Penerbitan SPA CPKB Golongan A oleh Badan POM. Prosedur Penilaian 1. Penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan timeline. 2. Penilaian kesesuaian juga dapat dilakukan melalui pemeriksaan fasilitas/sarana terhadap pemenuhan persyaratan CPKB. 3. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off.*	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. SPA CPKB Secara Bertahap Golongan A diberikan untuk setiap bangunan berdasarkan bentuk sediaan dan/atau proses pembuatan yang dilakukan untuk semua tahapan atau sebagian tahapan. Sebagian tahapan meliputi tahapan pembuatan produk antara, produk ruahan, tahapan pengemasan primer, dan/atau tahapan pengemasan sekunder. Dalam hal 1 (satu) rangkaian proses pembuatan dilakukan dalam beberapa bangunan, dapat diberikan 1 (satu) sertifikat untuk lebih dari 1(satu) bentuk sediaan apabila diajukan dalam 1 (satu) pengajuan. 5. Bangunan sebagaimana dimaksud angka 4 harus memiliki tata letak bangunan sesuai prinsip CPKB. 6. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off*
		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Penilaian Kesesuaian 1. Permohonan Baru (Sertifikasi Baru) paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja. 2. Perubahan a. Persetujuan perubahan administratif paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; dan b. Persetujuan perubahan teknis paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Perpanjangan (Pembaharuan Sertifikat CPKB) paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	SPA CPKB Golongan A sesuai PNBP/ Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan A
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei 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.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangan; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan g. 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 Kosmetika yang Baik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 8 tahun 2026 tentang sertifikasi CPKB.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00 - 15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 - 15.30 WIB), Jumat (08.00 - 16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 082327732663 c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A dilakukan pengawasan internal meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian *timeline* untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan A. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

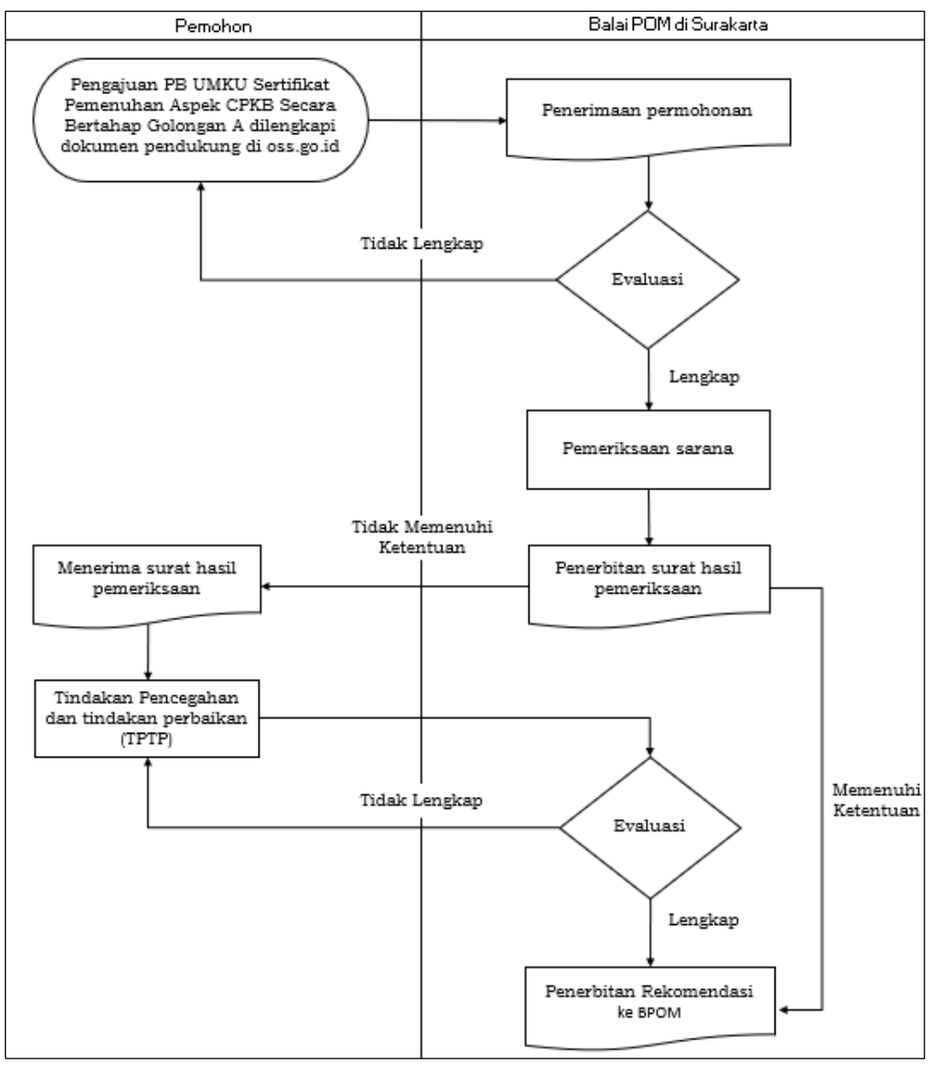
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK SECARA BERTAHAP GOLONGAN B

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB dengan KBLI 20232 Industri Kosmetik untuk Manusia, termasuk Pasta Gigi 1. Permohonan Baru a. Denah bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB b. dokumen penerapan 2 (dua) aspek sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; dan c. memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perpanjangan (Pembaharuan SPA CPKB Golongan B) a. dokumen penerapan 2 (dua) aspek sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB; dan b. memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Perubahan a. Perubahan administrasi Dokumen pendukung perubahan administratif sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB. b. Perubahan teknis Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui sistem *online single submission* yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi CPKB pada sistem BPOM b. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja dilakukan verifikasi permohonan SPA CPKB, jika dokumen lengkap pemohon mendapatkan surat perintah bayar secara elektronik. c. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal yang tercantum pada surat perintah bayar dalam batas waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak d. Pembayaran PNBP mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan e. Balai POM di Surakarta melakukan koordinasi dengan pemohon dalam rangka pelaksanaan pemeriksaan fasilitas dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pembayaran diterima f. Pemohon menerima salinan Berita Acara Pemeriksaan fasilitas g. Pemohon menerima surat hasil pemeriksaan fasilitas h. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap thasil evaluasi pemeriksaan fasilitas paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing dalam batas waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. i. Penerbitan SPA CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) sejak pemeriksaan fasilitas. j. Layanan Sertifikasi SPA CPKB Golongan B di Balai POM di Surakarta sampai dengan tahap penerbitan Rekomendasi SPA CPKB. Penerbitan SPA CPKB Golongan B oleh Badan POM. Prosedur Penilaian 1. Penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan timeline.	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Penilaian kesesuaian juga dapat dilakukan melalui pemeriksaan fasilitas/sarana terhadap pemenuhan persyaratan CPKB. 3. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off.* 4. SPA CPKB Secara Bertahap Golongan B diberikan untuk setiap bangunan berdasarkan bentuk sediaan dan/atau proses pembuatan yang dilakukan untuk semua tahapan atau sebagian tahapan. Sebagian tahapan meliputi tahapan pembuatan produk antara, produk ruahan, tahapan pengemasan primer, dan/atau tahapan pengemasan sekunder. Dalam hal 1 (satu) rangkaian proses pembuatan dilakukan dalam beberapa bangunan, dapat diberikan 1 (satu) sertifikat untuk lebih dari 1(satu) bentuk sediaan apabila diajukan dalam 1 (satu) pengajuan. 5. Bangunan sebagaimana dimaksud angka 4 harus memiliki tata letak bangunan sesuai prinsip CPKB. 6. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off*
		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Penilaian Kesesuaian 1. Permohonan Baru (Sertifikasi Baru) paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Perubahan a. Persetujuan perubahan administratif paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; dan b. Persetujuan perubahan teknis paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja. 3. Perpanjangan (Pembaharuan Sertifikat CPKB) paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	SPA CPKB Golongan B sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap Golongan B
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangan; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan g. 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 Kosmetika yang Baik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 8 tahun 2026 tentang sertifikasi CPKB.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00 - 15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 - 15.30 WIB), Jumat (08.00 - 16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 082327732663 c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B dilakukan pengawasan internal meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian *timeline* untuk layanan pemberian Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB melalui *Online Single Submission* (OSS) dengan KBLI sebagai berikut: 46443 Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia 47191 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store) 47911 Perdagangan Eceran Melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium 47914 Perdagangan Eceran Melalui Media untuk Barang Campuran Sebagaimana Tersebut dalam 47911 s.d. 47913 47111 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/ Supermarket/Hypermarket 47112 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/ Supermarket/Hypermarket (Tradisional) 47999 Perdagangan Eceran Bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya YTDL

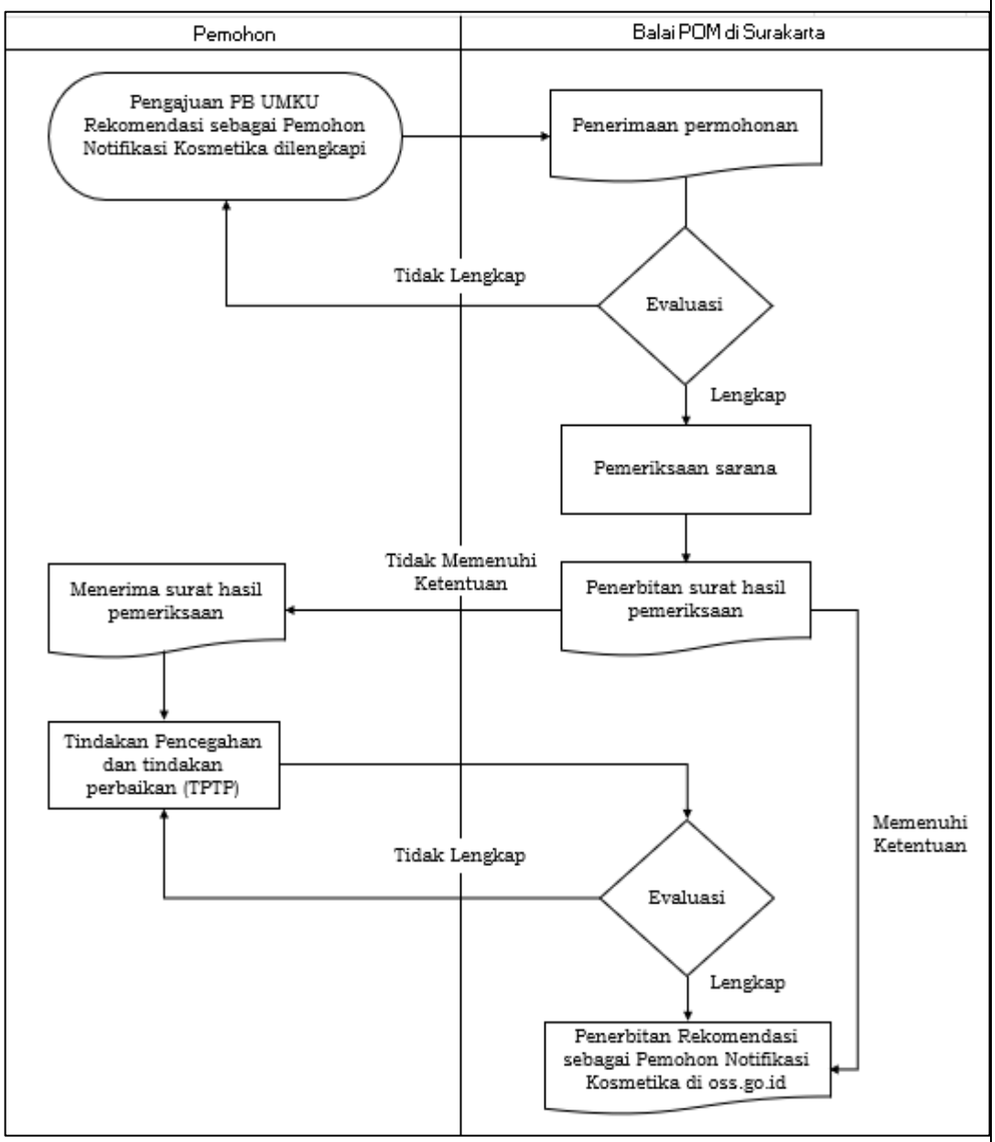
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		47724 Perdagangan Eceran Kosmetik untuk Manusia Permohonan baru 1) Pemohon mengajukan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui oss.go.id 2) NPWP 3) KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan. 4) Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik. 5) memiliki penanggung jawab teknis dengan kualifikasi ijazah a) Importir: apoteker atau minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia. b) Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi: minimal tenaga teknis kefarmasian 6) memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk; status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan). 7) memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetik berupa: a) prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; b) catatan persediaan/kartu stok Kosmetik; c) prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal; d) prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetik; dan e) prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetik sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai tata cara pengajuan notifikasi kosmetik.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Perubahan Dokumen pendukung terkait perubahan administrasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur terkait tata cara pengajuan notifikasi kosmetik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui sistem *online single submission* yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi pada sistem BPOM b. Dilakukan evaluasi terhadap permohonan sesuai ketentuan. Dalam hal hasil evaluasi permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, maka diterbitkan surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak dilanjutkan dengan pemeriksaan sarana c. Hasil pemeriksaan sarana jika sesuai ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetik d. Batas waktu pemenuhan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai tata cara pengajuan notifikasi kosmetik. e. Pembayaran PNBP mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Prosedur penilaian kesesuaian 1. Penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan *timeline*. 2. Penilaian kesesuaian juga dapat dilakukan melalui pemeriksaan fasilitas/sarana terhadap pemenuhan persyaratan sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tata cara pengajuan notifikasi kosmetik. 3. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *time to respond.*	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelaksanaan penilaian kesesuaian a. Permohonan baru paling lama 12 (dua belas) hari kerja b. Perubahan paling lama 5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PNBP /yang berlaku di Badan POM
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana,

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sehingga melibatkan kerugian pemohon/ negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei 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 LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangan; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00-15.30 WIB)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin-Kamis (08.00-15.30 WIB), Jumat (08.00-16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 082327732663 c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut:

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik dilakukan pengawasan internal meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring evaluasi penyelesaian timeline untuk layanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkunganBalai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB dengan KBLI 46441 Perdagangan Besar Obat Farmasi untuk Manusia 46447 Perdagangan Besar Bahan Farmasi untuk Manusia dan Hewan 63122 Penyelenggara Sistem Elektronik Permohonan Baru a. dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi) meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; b. dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi: 1) perizinan berusaha penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE); dan 2) tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE). c. dokumen teknis (untuk fasilitas distribusi) meliputi: 1) denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; 2) daftar kategori-produk dan/atau aktivitas; 3) struktur organisasi dan manajemen pengelolaan Obat; 4) daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan 5) kebijakan mutu dan daftar SOP sesuai ruang lingkup dan aktivitas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. d. dokumen teknis (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi: 1) data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi; 2) diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan 3) prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenail sertifikasi CDOB. Perubahan a. Untuk Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang pada alamat dan lokasi berbeda, berupa: 1) dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat. 2) dokumen teknis meliputi: a) denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; b) daftar peralatan/ perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan c) surat izin praktik apoteker (SIPA) / surat tanda registrasi apoteker (STRA) penanggung jawab gudang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. b. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang termasuk

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		perubahan fungsi atau perluasan ruangan penyimpanan, ruangan pengemasan ulang, dan pelabelan ulang pada alamat yang sama: 1) dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) dokumen teknis berupa denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat yang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. c. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan kategori produk dan/atau aktivitas: 1) dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) dokumen teknis meliputi: a) denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; b) daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk dan/atau aktivitas; dan c) daftar kategori produk yang didistribusikan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. d. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan/penambahan aktivitas menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat: 1) dokumen administratif, meliputi: a) perizinan berusaha penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE); dan b) tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE). 2) dokumen teknis meliputi: a) data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi

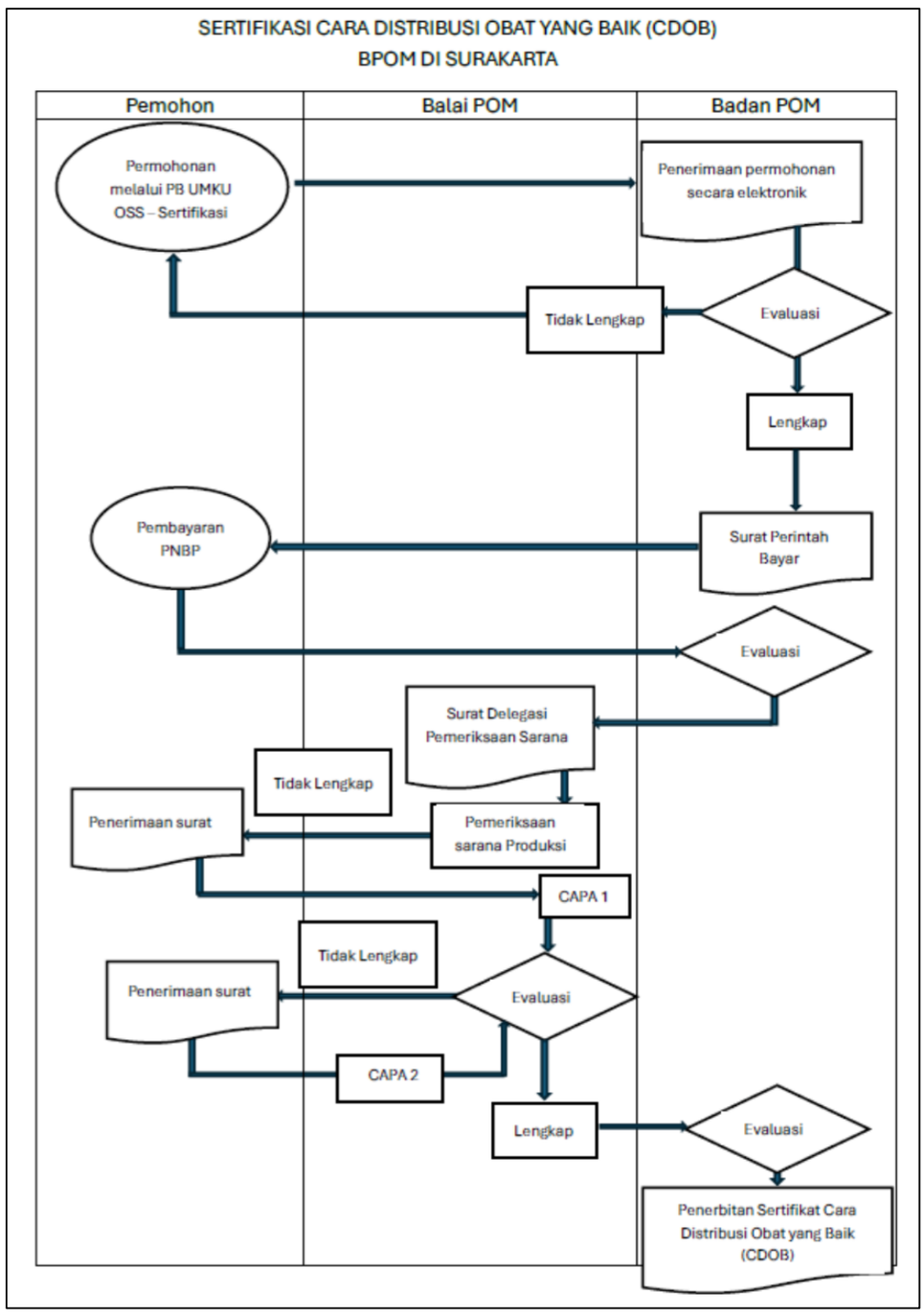
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi; b) diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan c) prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. e. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi karena perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi, perubahan alamat kantor, atau pengurangan gudang PBF atau PBF Cabang: 1) dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) dokumen teknis meliputi denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. Perpanjangan a. dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi), perizinan berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat. b. dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat), meliputi: 1) perizinan berusaha Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE); dan 2) tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE). c. dokumen teknis meliputi: 1) dokumen inspeksi diri; dan 2) tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir yang telah dinyatakan memenuhi ketentuan,

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui sistem *online single submission* (OSS) yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi CDOB pada sistem BPOM b. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen diterima. c. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak diterbitkannya surat permintaan kelengkapan dokumen d. Dalam hal hasil evaluasi permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, maka diterbitkan surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak e. Pembayaran PNBP mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Balai POM di Surakarta melakukan pemeriksaan paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat (pembayaran PNBP) g. Dalam hal hasil Pemeriksaan berupa permintaan CAPA maka Pemohon harus menyampaikan CAPA paling lama 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya permintaan CAPA. h. Terhadap CAPA dilakukan evaluasi CAPA dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya CAPA. i. Penerbitan Sertifikat CDOB oleh Badan POM dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak hasil Pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB. Prosedur penilaian a. Penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan timeline. b. Penilaian kesesuaian dapat dilakukan melalui pemeriksaan sarana terhadap pemenuhan persyaratan teknis CDOB c. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan Sertifikat CDOB dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off*.	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan Baru paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja. Perubahan a. Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja; b. Perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi paling lama 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon dan/atau negara. 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei 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.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangan c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan g. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi pemohon Sertifikat CDOB, antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00 - 15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 - 15.30 WIB), Jumat (08.00 - 16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30 — 14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30 — 14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 085156134032 (Layanan Informasi dan Pengaduan); 082327732663 (Layanan Sertifikasi) c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikasi CDOB, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian *timeline* untuk layanan Sertifikasi CDOB. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA NOMOR HK.02.02.29B.06.26.71 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN Dl SURAKARTA TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki NIB dengan KBLI sesuai jenis pangan Permohonan Baru a. dokumen administratif termasuk NPWP dengan status valid; b. dokumen teknis meliputi: 1) peta lokasi sarana produksi; 2) denah bangunan (lay out) sarana produksi; 3) panduan mutu atau dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi termasuk: a) surat pernyataan pemenuhan komitmen penerapan CPPOB dengan skala usaha mikro dan kecil; b) hasil penilaian mandiri penerapan CPPOB dengan skala usaha mikro dan kecil yang memproduksi pangan risiko sedang; dan c) hasil audit/pemeriksaan CPPOB sebelumnya oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan yang telah diselesaikan perbaikannya telah diselesaikan perbaikannya, jika ada. 4) deskripsi Pangan Olahan; dan 5) alur proses produksi beserta penjelasannya. Perubahan a. Persetujuan Perubahan Teknis 1) daftar perubahan pada sarana produksi/penambahan fasilitas baru; dan

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

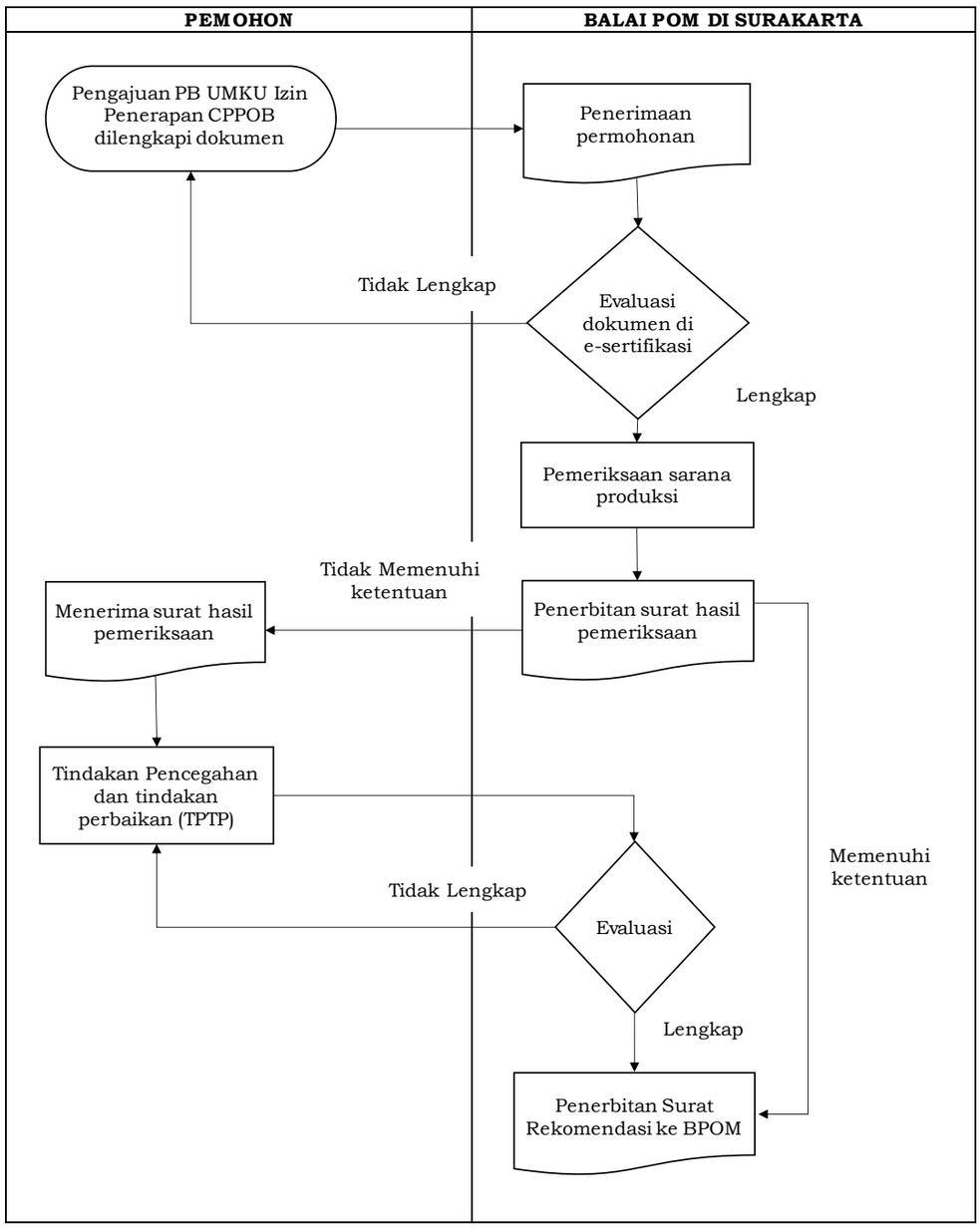
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) dokumen pengendalian perubahan dan dokumen pendukung terkait perubahan. b. Persetujuan Perubahan Administrasi dokumen pendukung terkait perubahan administrasi. Perpanjangan a. dokumen administratif termasuk NPWP dengan status valid; b. dokumen teknis meliputi: 1) peta lokasi sarana produksi; 2) 2)denah bangunan (lay out) sarana produksi; 3) panduan mutu atau meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; 4) deskripsi Pangan Olahan; dan 5) alur proses produksi beserta penjelasannya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	Sistem dan Mekanisme a. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Izin Penerapan Cara produksi pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB) dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui sistem *online single submission* (OSS) yang terintegrasi secara elektronik dengan laman resmi layanan sertifikasi CPPOB pada sistem BPOM b. Dilakukan evaluasi terhadap permohonan sesuai ketentuan. Dalam hal hasil evaluasi permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, maka diterbitkan surat perintah bayar sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak dilanjutkan dengan pemeriksaan fasilitas sesuai jenis usaha dan kategori pangan c. Hasil evaluasi permohonan dan/ atau pemeriksaan fasilitas jika sesuai ketentuan akan diterbitkan IP CPPOB d. Batas waktu pemenuhan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai tata cara pengajuan notifikasi kosmetik. e. Pembayaran PNBP mengacu ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Prosedur Penilaian Kesesuaian a. Penilaian kesesuaian dokumen permohonan dengan persyaratan dilakukan melalui proses evaluasi sesuai dengan timeline. b. Penilaian kesesuaian dilakukan melalui pemeriksaan sarana produksi terhadap pemenuhan persyaratan teknis CPPOB. c. Izin Penerapan CPPOB diterbitkan sesuai dengan lokasi dan/atau proses produksi Pangan Olahan.	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN

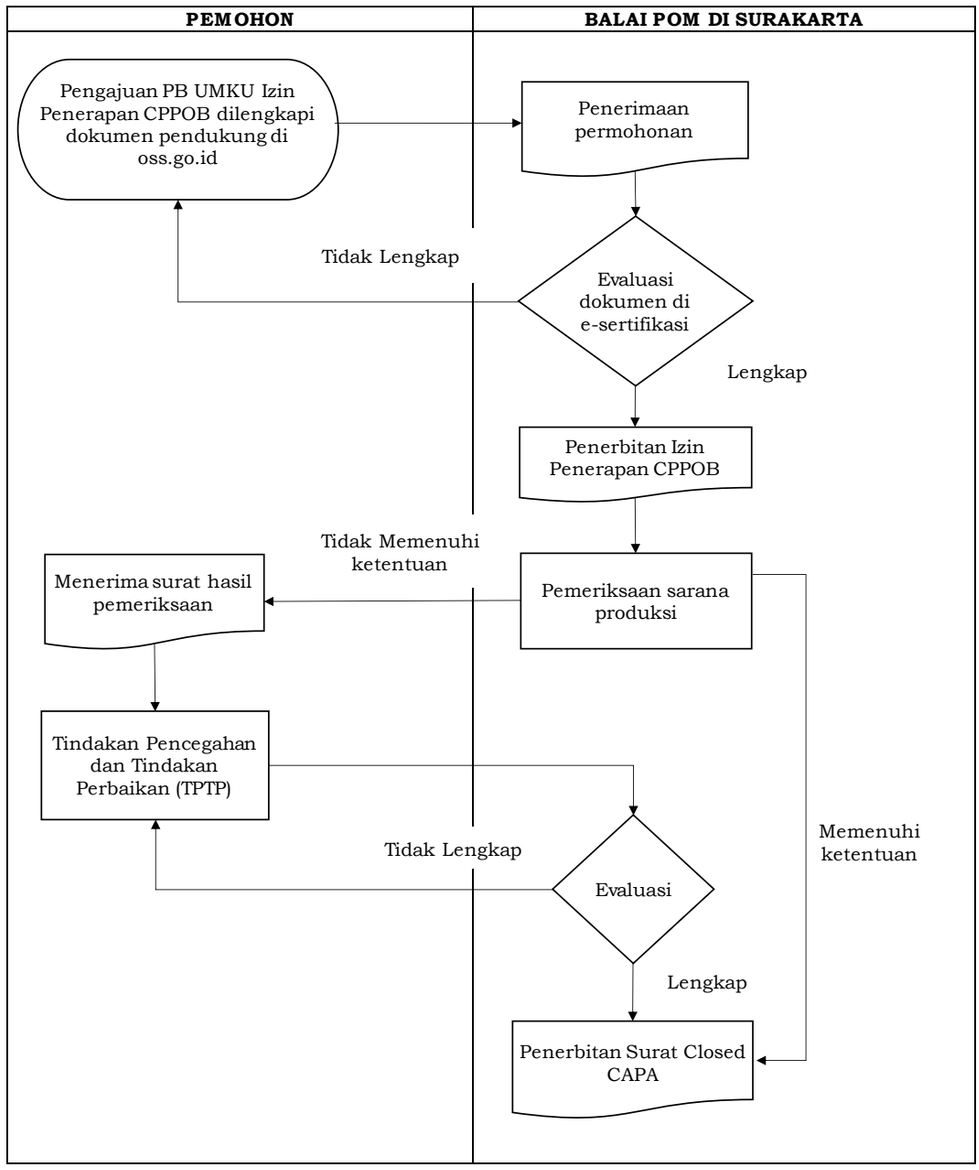
Perhitungan jangka waktu proses dilaksanakan berdasarkan mekanisme *time to respond*.

a. Sarana produksi pangan olahan skala usaha menengah dan besar



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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	b. Sarana produksi pangan olahan skala usaha mikro dan kecil	



3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan baru paling lama 60 (enam puluh) hari kerja. 2. Perubahan a. perubahan teknis paling lama 60 (enam puluh) hari kerja; dan b. perubahan administrasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. 3. Perpanjangan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PNBP/Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPOM.
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	a. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik di

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan Masukan/Apresiasi	lingkungan Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga melibatkan kerugian pemohon/ Negara; 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei 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 LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undangan Nomor 2

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undangan c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko e. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi Setelah Dikemas; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan. j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Jl. Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144 Setiap hari Senin (08.00 - 15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 - 15.30 WIB), Jumat (08.00 - 16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo Selasa Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30—14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 085156134032 (Layanan Informasi dan Pengaduan); 082327732663 (Layanan Sertifikasi) c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Profesional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan kepantasan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dilakukan pengawasan internal meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		monitoring evaluasi penyelesaian *timeline* untuk layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 3 (tiga) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

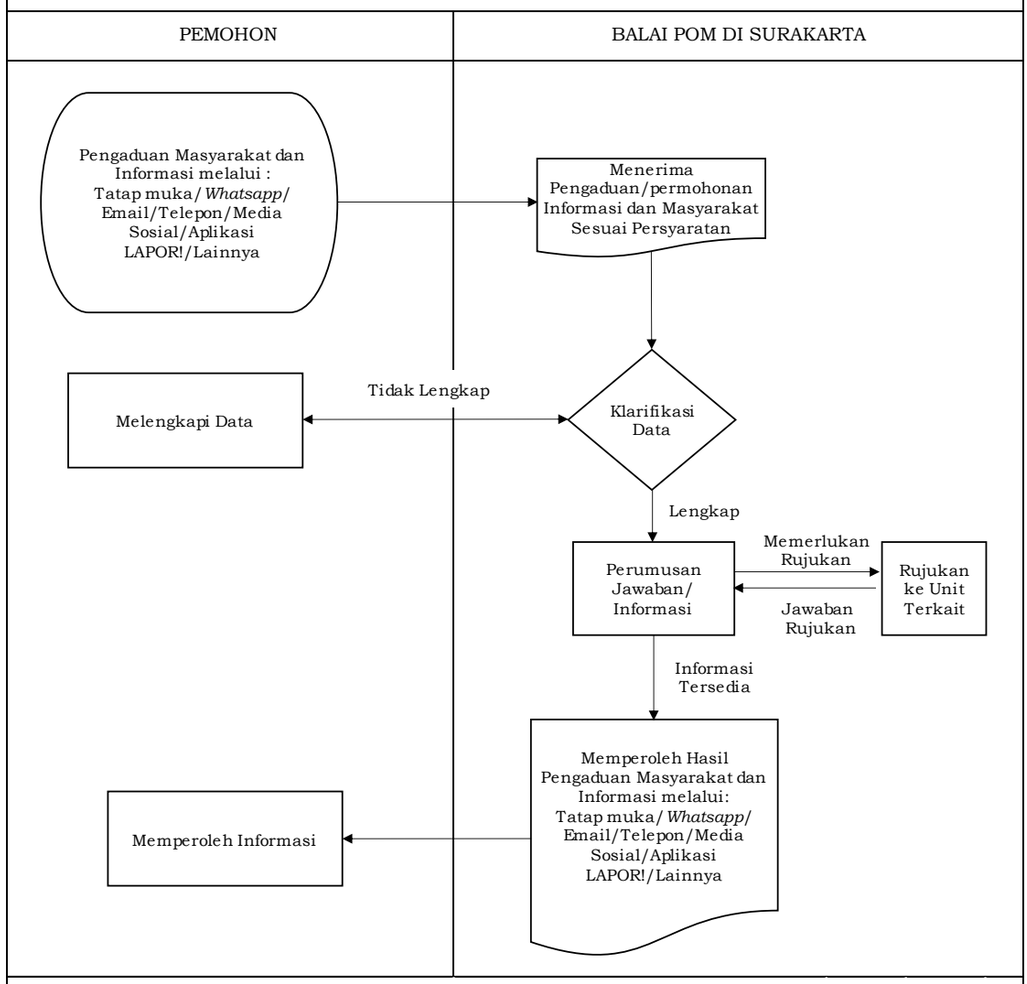
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA
NOMOR HK.02.02.29B.07.26.75 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA TAHUN 2026

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/*whatsapp*/email, alamat, pekerjaan). b. Identitas produk yang diadukan jika pelanggan mengadukan tentang produk (meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk atau foto produk, dan informasi lain yang diperlukan). c. Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	
	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP) dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/*whatsapp*/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya. b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja: 1) Senin – Kamis: 08.00 – 15.30 WIB. 2) Jumat: 08.00 – 16.00 WIB c. Permintaan informasi *extra time* (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Surakarta dilaksanakan dalam: 1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber. 2) Layanan pameran, komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), serta penyebaran informasi pada saat pengawasan takjil. 3) Layanan *extra time* juga diberikan untuk layanan yang bersifat penting dan mendesak. d. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. e. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan, apabila memerlukan rujukan maka dirujuk ke bagian terkait. f. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.	

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi 1) Melalui tatap muka, telepon, email, *whatsapp*, media sosial, dan lainnya: 1 hari kerja. 2) Melalui surat dan faksimile: 7 hari kerja. b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 1) 5 hari kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif. 2) 14 hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 3) 60 hari kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	a. Jawaban Permintaan Informasi, atau b. Informasi Hasil Tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	a. Penanganan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Masukan/ Apresiasi	Balai POM di Surakarta. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas: 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon dan/atau Negara; 2) Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta. a) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai POM di Surakarta melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email bpom_surakarta@pom.go.id, atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Surakarta dapat disampaikan langsung kepada Balai POM di Surakarta melalui email bpom_surakarta@pom.go.id, atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. b. Penanganan Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei 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 LAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; g. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; dan h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Balai POM di Surakarta menyiapkan sarana prasarana bagi antara lain: a. Area parkir untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Area tunggu; c. Kursi roda; d. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara; e. Alat pengolah data (komputer); f. Produk informasi berupa *leaflet*; g. *Charging Box;* h. Toilet; i. *Free Wi-Fi*; j. Televisi; k. Bahan bacaan; l. Fasilitas fotokopi; m. Air minum dan permen gratis untuk pelanggan; dan n. Kotak saran. Lokasi dan jadwal pelayanan publik Balai POM di Surakarta adalah sebagai berikut: a. Kantor Balai POM di Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.30 WIB) b. Layanan *Whatsapp* Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.30 WIB), Jumat (08.00 — 16.00 WIB) c. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jenderal Sudirman Kota Surakarta Setiap hari Senin – Kamis (08.00 — 15.00 WIB) d. MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Selasa Minggu Pertama (08.30 — 14.30 WIB). e. MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen Senin Minggu Pertama (08.30 — 14.30 WIB). Dalam hal terdapat perubahan jadwal pelayanan publik sewaktu-waktu, akan diinformasikan melalui *subsite*, media sosial, atau media informasi Balai POM di Surakarta lainnya. Media Pelayanan Publik a. Telepon: (0271) 7788090 b. *Whatsapp*: 085156134032 c. *Website*: surakarta.pom.go.id d. Email: bpom_surakarta@pom.go.id e. Instagram dan TikTok: @bpom.surakarta f. Facebook dan YouTube: Balai POM di Surakarta g. X: @bpomsurakarta h. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Surakarta. c. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut: 1) adil dan tidak diskriminatif; 2) cermat; 3) santun dan ramah; 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) profesional; 6) tidak mempersulit; 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) sesuai dengan kepantasan; dan 15) tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monitoring dan evaluasi penyelesaian *timeline* untuk Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front Office*: 6 (enam) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta. b. Pelaksana Layanan: 5 (lima) orang dengan sistem piket di Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta dan 3 (tiga) MPP.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan pelayanan publik di Balai Pengawas Obat Makanan di Surakarta, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. c. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA,

TAUFIQURROHMAN, S.SI., M.A.B.

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

BADAN POM

1500533
HALOBPOM

surakarta.pom.go.id

Jalan Siwalan No. 59d, Kerten, Laweyan, Surakarta 57144

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