

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.30B.11.25.1579 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

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

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 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan 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 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun

- 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
 - b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - d. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau Nomor HK.02.02.35B.26C.06.24.0912 tentang Standar Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Baubau
Pada Tanggal 04 November 2025
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU,



RYANPERI KUSUMA

LAMPIRAN I

Surat Keputusan Kepala Balai POM di Bau-Bau

Nomor : HK.02.02.30B.11.25.1579

Tanggal : 04 November 2025

**STANDAR PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU
BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu dilakukan penetapan Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Publik pada Balai POM di Bau-Bau. Balai POM di Bau-Bau dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada:

1. Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada kegiatan Konsultasi Publik dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Bau-Bau. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan**1. Tujuan**

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Bau-Bau.
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai POM di Bau-Bau sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha, pada khususnya, dan masyarakat, pada umumnya.
- c. Balai POM di Bau-Bau mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau, meliputi:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen;
2. Pelayanan Pendampingan Registrasi Obat dan Makanan;
3. Jaminan pelayanan;
4. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
5. dan Evaluasi kinerja.

D. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
24. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
25. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
26. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
27. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM.

BAB II. PENYELENGGARAAN LAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Balai POM di Bau-Bau yang meliputi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), dan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), dijelaskan dalam Lampiran IV.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai POM di Bau-Bau:

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

C. Jadwal Pelayanan

1. Pelayanan Langsung (Tatap Muka/ Telepon)
 - a. Senin-Kamis
 - Shift 1 : Pukul 07.30-12.00 WITA
 - Shift 2 : Pukul 12.00-16.00 WITA
 - b. Jumat
 - Shift 1 : Pukul 07.30-12.00 WITA
 - Shift 2 : Pukul 12.00-16.30 WITA

Pelayanan publik pada kondisi/ keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

2. Pelayanan Langsung pada Mal Pelayanan Publik

Pada Mal Pelayanan Publik, pelayanan tidak dilaksanakan setiap hari namun di hari tertentu yang sudah ditetapkan pada dokumen Perjanjian Kerja Sama antara Balai POM di Bau-Bau dan Mal Pelayanan Publik di Kota/ Kabupaten, dengan waktu layanan sebagai berikut:

- a. Shift 1 : Pukul 08.00-12.00
- b. Shift 2 : Pukul 13.00-15.30

3. Ketentuan Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1	Senin	Seragam Warna Navy dilengkapi dengan Syal Motif Khas Buton dan Pin Pelayanan Prima	Seragam Warna Navy dilengkapi dengan Kampurui (Ikat Kepala Khas Buton) dan Pin Pelayanan Prima
2	Selasa	Seragam Warna Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Seragam Warna Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima
3	Rabu	Seragam Atasan Warna Putih dan Bawahan Warna Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Seragam Atasan Warna Putih dan Bawahan Warna Khaki dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima
4	Kamis	Seragam Batik BPOM dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Seragam Batik BPOM dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima
5	Jumat	Batik Nusantara dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima	Batik Nusantara dilengkapi dengan Pin Pelayanan Prima

4. Pelayanan Online (Short Messaging Services (SMS)/ WhatsApp/ Halo BPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Subsite/ Media Sosial):

- a. Senin-Kamis
 - Shift 1 : Pukul 07.30-12.00 WITA
 - Shift 2 : Pukul 12.00-16.00 WITA
- b. Jumat
 - Shift 1 : Pukul 07.30-12.00 WITA
 - Shift 2 : Pukul 12.00-16.30 WITA
- c. Sabtu - Minggu dan Hari Libur Nasional
 - Shift 1 : Pukul 08.00 – 12.00 WITA
 - Shift 2 : Pukul 12.00 – 16.00 WITA

Pelayanan Publik pada kondisi/ keadaan tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll.) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Balai POM di Bau-Bau terdiri dari:

- 1. Front Office : 2 orang
- 2. Petugas Pelayanan : 7 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

- Kompetensi Petugas Pelaksana:
- 1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
 - 2. Memahami Informasi Registrasi Obat dan Makanan
 - 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

F. Tempat Pelayanan

Balai POM di Bau-Bau melaksanakan kegiatan pelayanan publik baik secara luring (*offline*) dan daring (*online*), melalui lokasi dan kanal

1. Kantor : Balai POM di Bau-Bau
2. Alamat : Jl. Bakti ABRI, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711
3. Telpon : (0402) 2822916
4. Website : www.pom.go.id
5. Subsite : baubau.pom.go.id
6. Email : bpom_baubau@pom.go.id
7. Media Sosial
 - a. WhatsApp : 0853-9455-6262
 - b. Twitter : @bpombaubaubau
 - c. Facebook : @bpom.baubau
 - d. Instagram : @bpom.baubau
 - e. TikTok : @bpom.baubau
 - f. YouTube : Balai POM di Bau-Bau
8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N- LAPOR
9. Contact Center HaloBPOM 1500533

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala Balai POM di Bau-Bau untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Balai POM di Bau-Bau.

Maklumat Pelayanan harus tercantum di dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Balai POM di Bau-Bau.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. Jenis Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. dan Produk Layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Balai POM di Baubau tidak menetapkan tarif terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak melakukan kegiatan Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

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

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang pelayanan, *front office* yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, *hand sanitizer*, dan tisu);
2. Tempat pengaduan tatap muka;
3. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan;
4. Meja pelayanan;
5. Standar pelayanan yang mudah diakses;
6. Area bermain anak;
7. Ruang laktasi;
8. Mushola;
9. Sistem antrian;
10. Kotak saran;
11. Komputer dengan *printer* dan mesin *foto copy*;
12. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan;
13. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan;
14. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, serta *guiding block*;
15. Ruang tunggu khusus kelompok rentan;
16. Kursi roda dan tongkat kaki empat;
18. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar;
19. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan;
20. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen;
21. WiFi gratis;
22. *Charging Station*;
23. Perlengkapan ATK;
24. Perpustakaan/ buku bacaan;
25. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan;
26. Sarana pengaduan *Whistle Blower*;
27. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan *online*.

BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Kantor : Balai POM di Bau-Bau
2. Alamat : Jl. Bakti ABRI, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711
3. Telpon : (0402) 2822916
4. Website : www.pom.go.id
5. Subsite : baubau.pom.go.id
6. Email : bpom_baubau@pom.go.id
7. Media Sosial
 - a. WhatsApp : 0853-9455-6262
 - b. Twitter : @bpombaubaubau
 - c. Facebook : @bpom.baubau
 - d. Instagram : @bpom.baubau
 - e. TikTok : @bpom.baubau
 - f. YouTube : Balai POM di Bau-Bau
8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N-LAPOR
9. Contact Center HaloBPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai POM di Bau-Bau dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer yang disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

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

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Balai POM di Bau-Bau;
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk;
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Balai POM di Bau-Bau;
8. Dokumentasi.

BAB. IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Balai POM di Bau-Bau secara terus-menerus dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya dari sejauh mana pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, akan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri.

Balai POM di Bau-Bau telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten, mulai dari pimpinan hingga seluruh pegawai. Penerapan sistem manajemen mutu diharapkan dapat membantu perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun sehingga muncul perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi yang baru. Dengan dilakukannya pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan, maupun penerapan sistem manajemen mutu, diharapkan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Adapun implementasi dari Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Balai POM di Bau-Bau meliputi:

A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Balai POM di Bau-Bau, setahun sekali.

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/ Kaji Ulang Manajemen (KUM) setiap 1 tahun sekali terhadap hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.;
2. Pemberian Penghargaan melalui program Petugas Pelayanan Publik Terbaik dan BPOM Bau-Bau Awards setiap 1 tahun sekali;
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setiap 1 tahun sekali;
4. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali;
5. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali;
6. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (ULPK) setiap 1 bulan sekali;
7. Laporan Tahunan (LAPTAH) Balai POM di Bau-Bau setiap 1 tahun sekali;
8. Laporan Kinerja (LAPKIN) Balai POM di Bau-Bau setiap 3 bulan sekali.

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan;
2. Maklumat Pelayanan;
3. Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Pengelolaan Pengaduan.

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI BAU-BAU
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

A. Definisi/ Pengertian Umum

- 1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
- 2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- 3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Loka /Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan

B. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon Informasi/ Pengaduan (Nama Lengkap, Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan/ Profesi, Alamat, Nomor Telepon/ WhatsApp/ Email, KTP/ Tanda pengenalan untuk validasi data pengaduan); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/ Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui Telepon/ Email/ WhatsApp/ Media Sosial. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja di hari Senin sampai Kamis pukul 07.30-16.00 WITA dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WITA. Waktu istirahat tetap dilayani oleh petugas pelayanan publik yang bergiliran. Permintaan informasi secara <i>online</i> di luar jam kerja di hari Sabtu dan Minggu pukul 08.00-16.00 dan secara langsung hanya berdasarkan surat tugas dari Pimpinan, dan dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran, layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan <i>extra time</i> juga dapat diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.

		b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi 1) Melalui Tatap Muka, Telepon, <i>Short Messaging Services</i> (SMS), Email, Media Sosial, WhatsApp: 1 hari kerja; dan 2) Melalui surat: 7 hari kerja b. Tindak lanjut Layanan Pengaduan 1) 5 hari kerja (maksimal) untuk pengaduan bersifat normatif; 2) 14 hari kerja (maksimal) untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan 3) 60 hari kerja (maksimal) untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Kantor : Balai POM di Bau-Bau b. Alamat : Jl. Bakti ABRI, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711 c. Telpon : (0402) 2822916 d. Website : www.pom.go.id e. Subsite : baubau.pom.go.id f. Email : bpom_baubau@pom.go.id g. Media Sosial h. WhatsApp : 0853-9455-6262 i. Twitter : @bpombaubaubau j. Facebook : @bpom.baubau k. Instagram: @bpom.baubau l. TikTok : @bpom.baubau m. YouTube: Balai POM di Bau-Bau n. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) SP4N- LAPOR o. Contact Center HaloBPOM 1500533 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.

C. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; i. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; k. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tataan Normal Baru di Lingkungan Badan POM.

2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, <i>hand sanitizer</i>, dan tisu); b. Tempat pengaduan tatap muka; c. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan; d. Meja pelayanan; e. Standar pelayanan yang mudah diakses; f. Area bermain anak; g. Ruang laktasi; h. Mushola; i. Sistem antrian; j. Kotak saran; k. Komputer dengan <i>printer</i> dan mesin <i>foto copy</i>; l. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan; m. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan; n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, serta <i>guiding block</i>; o. Ruang tunggu khusus kelompok rentan; p. Kursi roda dan tongkat kaki empat; q. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar; r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan; s. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; t. WiFi gratis; u. <i>Charging Station</i>; v. Perlengkapan ATK; w. Perpustakaan/ buku bacaan; x. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; y. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i>; dan z. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; dan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan f. Dilakukan absensi kehadiran.
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i>: 2 orang b. Pelaksana Layanan: 7 orang.

6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) waktu penyelesaian; 3) produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali. 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU,



RYANPERI KUSUMA

LAMPIRAN III
Surat Keputusan Kepala Balai POM di Bau-Bau
Nomor : HK.02.02.30B.11.25.1579
Tanggal : 04 November 2025

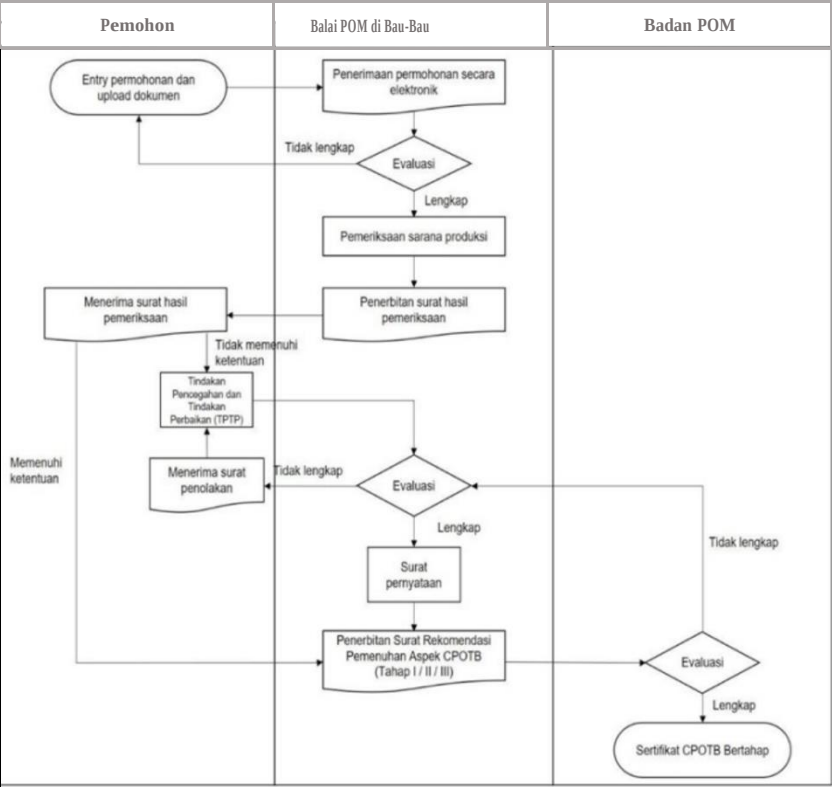
STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI BAU-BAU
PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL
YANG BAIK (CPOTB) SECARA BERTAHAP

A. Definisi/ Pengertian Umum

- 1. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
- 2. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disingkat CPOTB, adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Obat Tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Sertifikat CPOTB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri dan usaha Obat Tradisional telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPOTB, dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
- 4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.

B. Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif - Surat permohonan - Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis - Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon Entry permohonan dan upload dokumen Menerima surat hasil pemeriksaan Menerima surat pencetakan Menerima surat hasil pemeriksaan Balai POM di Bau-Bau Penerimaan permohonan secara elektronik Evaluasi Pemeriksaan sarana produksi Penerbitan surat hasil pemeriksaan Evaluasi Surat pernyataan Penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB (Tahap I / II / III) Badan POM Evaluasi Sertifikat CPOTB Bertahap		
				
		3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap.
		4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	a. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap b. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap		
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Balai POM Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau b. Telepon : (0402) 2822916 c. Whatsapp : 085394556262 d. Email : bpom_baubau@pom.go.id e. Twitter : @bpombaubaubau f. Facebook : @bpom.baubau g. Instagram : @bpom.baubau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.		

C. Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah; c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; g. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional; j. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; n. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan o. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik. p. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan q. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, <i>hand sanitizer</i>, dan tisu); b. Tempat pengaduan tatap muka; c. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan; d. Meja pelayanan; e. Standar pelayanan yang mudah diakses; f. Area bermain anak;

		g. Ruang laktasi; h. Mushola; i. Sistem antrian; j. Kotak saran; k. Komputer dengan <i>printer</i> dan mesin <i>foto copy</i>; l. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan; m. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan; n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambat, serta <i>guiding block</i>; o. Ruang tunggu khusus kelompok rentan; p. Kursi roda dan tongkat kaki empat; q. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar; r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan; s. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; t. WiFi gratis; u. <i>Charging Station</i>; v. Perlengkapan ATK; w. Perpustakaan/ buku bacaan; x. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; y. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i>; dan z. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; dan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan f. Dilakukan absensi kehadiran.
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i>: 2 orang b. Pelaksana Layanan: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali. 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan Balai POM di Bau-Bau POM di Kota Baubau dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

STANDAR PELAYANAN BALAI POM DI BAU-BAU
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA
YANG BAIK (CPKB)

A. Definisi/ Pengertian Umum

- 1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
- 2. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disebut Sertifikat CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika telah menerapkan CPKB dalam pembuatan Kosmetika.
- 4. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
- 5. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika adalah dokumen sah yang menyatakan bahwa denah bangunan Industri Kosmetika yang akan didirikan sesuai dengan prinsip CPKB.

B. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
(Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Persyaratan umum Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB: a. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB; b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri atas: 1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A; 2) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B; 2. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A : a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;

		c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A; d. Memiliki penanggung jawab teknis Apoteker. 3. Persyaratan khusus Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB golongan B: a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; b. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B; d. Memiliki penanggung jawab teknis minimal Tenaga Teknis Kefarmasian.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A/B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman https://oss.go.id; 2. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana; 3. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan; 4. 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 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon; 5. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A/B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan 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.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk	Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan A/B.

6	Penanganan pengaduan, saran, dan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Balai POM di Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau b. Telepon : (0402) 2822916 c. Whatsapp : 085394556262 d. Email : bpom_baubau@pom.go.id e. Twitter : @bpombaubaubau f. Facebook : @bpom.baubau g. Instagram : @bpom.baubau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
---	----------------------------------	---

C. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
(Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas 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).

		Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, <i>hand sanitizer</i> , dan tisu); b. Tempat pengaduan tatap muka; c. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan; d. Meja pelayanan; e. Standar pelayanan yang mudah diakses; f. Area bermain anak; g. Ruang laktasi; h. Mushola; i. Sistem antrian; j. Kotak saran; k. Komputer dengan <i>printer</i> dan mesin <i>foto copy</i> ; l. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan; m. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan; n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambut, serta <i>guiding block</i> ; o. Ruang tunggu khusus kelompok rentan; p. Kursi roda dan tongkat kaki empat; q. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar; r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan; s. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; t. WiFi gratis; u. <i>Charging Station</i> ; v. Perlengkapan ATK; w. Perpustakaan/ buku bacaan; x. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; y. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i> ; dan z. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; dan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i> /penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan f. Dilakukan absensi kehadiran.
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i> : 2 orang b. Pelaksana Layanan: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.

		c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali. 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

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

A. Definisi/ Pengertian Umum

- 1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman;
- 2. Pangan Olahan adalah makanan dan/atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan;
- 3. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi;
- 4. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana Produksi Pangan Olahan telah memenuhi dan menerapkan standar CPPOB dalam kegiatan Produksi Pangan Olahan.

B. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis 1. NIB beserta lampirannya; 2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi; 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Risiko sedang); 4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan; 5. Peta lokasi sarana; 6. Tata letak (<i>layout</i>) sarana; 7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / <i>repacking</i> (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / <i>repacking</i>); 8. Skema dan penjelasan proses produksi; 9. 9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan.

		10. Panduan mutu, meliputi: a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; e) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan; f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan; h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan system FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>); i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar

		b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil <pre>graph TD; A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --> B[Penerimaan permohonan]; B --> C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}; C -- Memenuhi ketentuan --> D[Izin Penerapan CPPOB]; C -- Tidak memenuhi ketentuan --> E[Memberikan informasi kekurangan / perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi]; E --> F{Evaluasi}; F -- Memenuhi ketentuan --> D; F -- Tidak memenuhi ketentuan --> E; D --> G[Maksimal 12 bulan setelah terbit Izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan sarana]; G --> H[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)]; H --> I{Evaluasi}; I -- Memenuhi ketentuan --> J[Penerbitan Surat closed CAPA]; I -- Tidak memenuhi ketentuan --> H;</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana. b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	a. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id; b. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa: 1) Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e- sertifikasi.pom.go.id; 2) Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB).
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor Balai POM di Jl. Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau b. Telepon : (0402) 2822916 c. Whatsapp : 085394556262

		d. Email : bpom_baubau@pom.go.id e. Twitter : @bpombaubaubau f. Facebook : @bpom.baubau g. Instagram : @bpom.baubau h. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
--	--	---

C. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan; 13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 17. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan; 18. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam

		Pangan Olahan; 19.Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan; 20.Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 21.Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan; 22.Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa; 23.Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil; 24.Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas; 25.Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 26.Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 27.Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 28.Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan; 29.Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 30.Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 31.Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan (wastafel tempat cuci tangan, <i>hand sanitizer</i>, dan tisu); b. Tempat pengaduan tatap muka; c. Ruang tunggu, kursi pelayanan dan kursi khusus kelompok rentan; d. Meja pelayanan; e. Standar pelayanan yang mudah diakses; f. Area bermain anak; g. Ruang laktasi; h. Mushola; i. Sistem antrian; j. Kotak saran; k. Komputer dengan <i>printer</i> dan mesin <i>foto copy</i>; l. Televisi dengan video pelayanan publik dan informasi terkait standar pelayanan; m. Toilet pria dan wanita yang dilengkapi dengan bel darurat untuk kelompok rentan; n. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan pegangan rambut, serta <i>guiding block</i>;

		o. Ruang tunggu khusus kelompok rentan; p. Kursi roda dan tongkat kaki empat; q. Alat bantu tuna rungu: alat bantu dengar; r. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan; s. Air minum, kopi, teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; t. WiFi gratis; u. <i>Charging Station</i>; v. Perlengkapan ATK; w. Perpustakaan/ buku bacaan; x. Brosur informasi terkait Obat dan Makanan; y. Sarana pengaduan <i>Whistle Blower</i>; dan z. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; dan f. Dilakukan absensi kehadiran.
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i>: 2 orang b. Pelaksana Layanan: 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Bau-Bau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun

		2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali. 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Bau-Bau setiap 1 bulan sekali; 5) Laporan Tahunan Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

LAMPIRAN VI
Surat Keputusan Kepala Balai POM di Bau-Bau
Nomor : HK.02.02.30B.11.25.1579
Tanggal : 04 November 2025

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI POM DI BAU-BAU

MAKLUMAT PELAYANAN

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau

Nomor: OT.03.30B.11.25.1578

DENGAN INI BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU MENYATAKAN:

1. SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DITETAPKAN;

2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS; DAN

3. APABILA TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR YANG DITETAPKAN.

Baubau, 04 November 2025
Kepala Balai POM di Bau-Bau,

Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

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 KOTA BAUBAU,



RYANPERI KUSUMA

