BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANJUNGBALAI
Jl. Jendral Sudirman Km. 4 Link VII. Kel. Sijambi Kec. Datuk Bandar Kota Tanjungbalai 21361
Hp. 08116500533, Telp (0623) 7597527, Email: bpom_tanjungbalai@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANJUNGBALAI
NOMOR HK.02.02.4B.05.26.63 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI

Menimbang :

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

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7031);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

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

8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 747);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.26.43 Tahun 2026 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANJUNGBALAI.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai 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 Permintaan Informasi;
b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat bahan alam yang Baik (CPOBAB);
d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
e. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);

Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan acuan bagi:
a. organisasi penyelenggara;

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

b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Kelima : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Kepala Balai POM di Tanjungbalai Nomor HK.02.02.20B.04.25.40 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Tanjungbalai tanggal 29 April 2025 dinyatakan tidak berlaku

Ditetapkan di Tanjungbalai
Pada tanggal 7 Mei 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANJUNGBALAI,

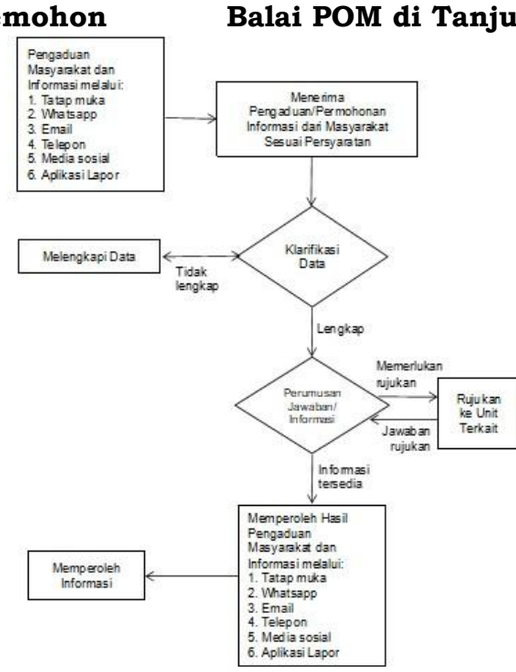
YANTI AGUSTINI

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 POM DI TANJUNGBALAI
NOMOR : HK.02.02.4B.05.26.63
TANGGAL : 7 MEI 2026

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

1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/whatsapp/email/alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka; 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 Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya.Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. b. Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai. **Pemohon** **Balai POM di Tanjungbalai**  	

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
		Permintaan informasi extra time (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Tanjungbalai dilaksanakan dalam: 1) Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber. 2) Layanan pameran, komunikasi informasi edukasi (KIE), dan pengawasan takjil. 3) Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. c. Petugas menerima pengaduan atau menerima permintaan layanan informasi yang masuk untuk kemudian memverifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi maksimal 10 hari kerja. d. Jika data lengkap, petugas memeriksa ketersediaan jawaban atau melakukan penanganan tindak lanjut pengaduan. e. Untuk pengaduan yang membutuhkan tindak lanjut dengan unit / fungsi lain, dilakukan koordinasi dengan unit/fungsi terkait. c.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak Lanjut Layanan Informasi Melalui telepon, email, dating langsung, media sosial, whatsapp, aplikasi, Halo BPOM: 1 Hari Kerja 2. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan: a. 5 Hari Kerja untuk permintaan informasi bersifat normatif b. 14 Hari Kerja untuk Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 Hari Kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan Tindak Lanjut Lapangan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Informasi. b. Tindak Lanjut Pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	1. Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai) 2. Telepon : (0623) 7597527 3. SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 4. Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id 5. Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) 6. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ 7. Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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 25 tahun 2009 tentang 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
		d. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; i. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.07.25.54 Tahun 2025 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; j. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.09.25.59 Tahun 2025 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; k. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.26.43 Tahun 2026 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan l. Surat Edaran Nomor HK.02.02.2.22.01.23.03 Tahun 2023 tentang Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Sensorik Dalam Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: - Fasilitas parkir khusus; - Kursi roda; - Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata *low vision*

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
		n. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan; Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai. Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: d. Instagram: @bpom.tanjungbalai e. Facebook: @bpom.tanjungbalai
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 Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat

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 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 monev penyelesaian timeline waktu 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	5 (empat) orang
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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.
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 pelanggan.

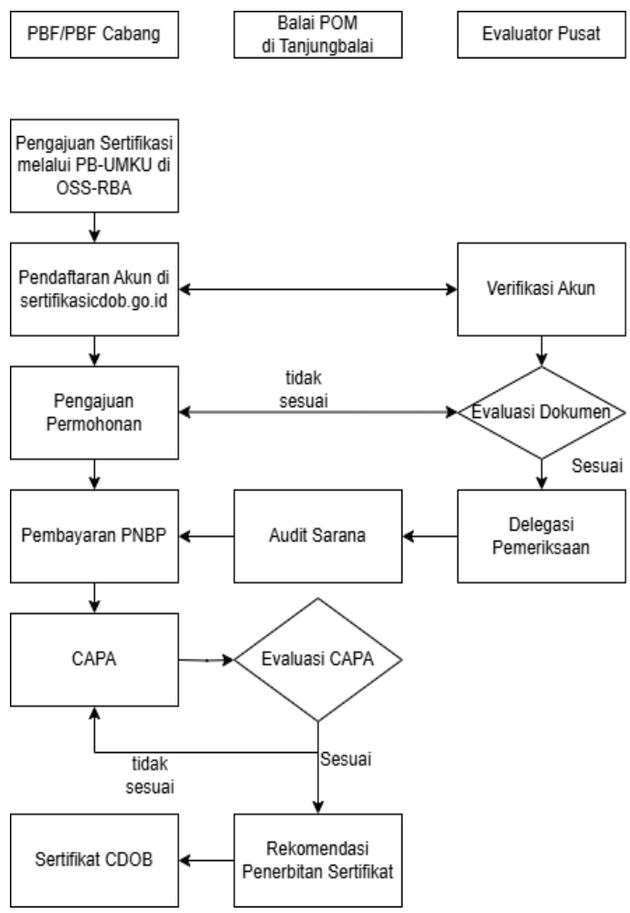
2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Sertifikasi Baru 1) Persyaratan Umum: a) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat. b) Sertifikat Izin PBF atau Pengakuan sebagai PBF Cabang c) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)

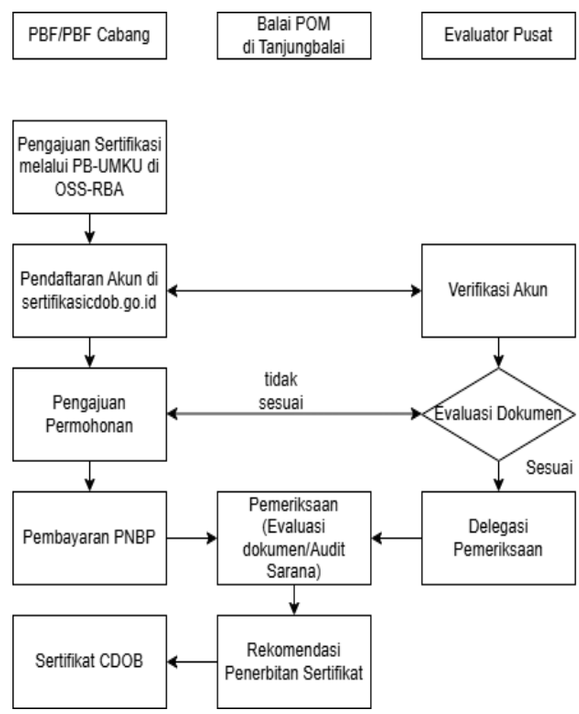
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d) Penanggung Jawab 2) Persyaratan Khusus: a) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat b) Daftar kategori produk yang didistribusikan. c) d) Daftar Personalia dan Uraian Kerja e) Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi f) Kebijakan mutu dan daftar *Standard Operating Procedure* (SOP) g) Dokumen Penilaian Mandiri (*Self Assesment*) b. Perubahan Sertifikat CDOB 1) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) a) Sertifikat CDOB sebelumnya b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat 2) Penambahan gudang a) NIB dan izin lokasi gudang baru b) Denah bangunan gudang baru c) STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan Sertifikat CDOB 1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir; 2) Ddokumen inspeksi diri; dan Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Sertifikasi Baru 1) Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai dengan KBLI 46441 - Perdagangan Besar Obat Farmasi Untuk Manusia dan akan terkoneksi ke aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2) Melakukan pendaftaran akun : a) PBF/PBF cabang melengkapi data dan menggunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b) Evaluator Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP akan melakukan verifikasi akun c) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF/PBF cabang mendapat *username* dan *password* melalui email 3) PBF/PBF cabang masuk ke subiste http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. menggunakan *username* dan *password* yang terdaftar dan mengajukan permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan 4) Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan sertifikasi. Evaluator Balai POM di Tanjungbalai menerima surat delegasi untuk melakukan pemeriksaan.

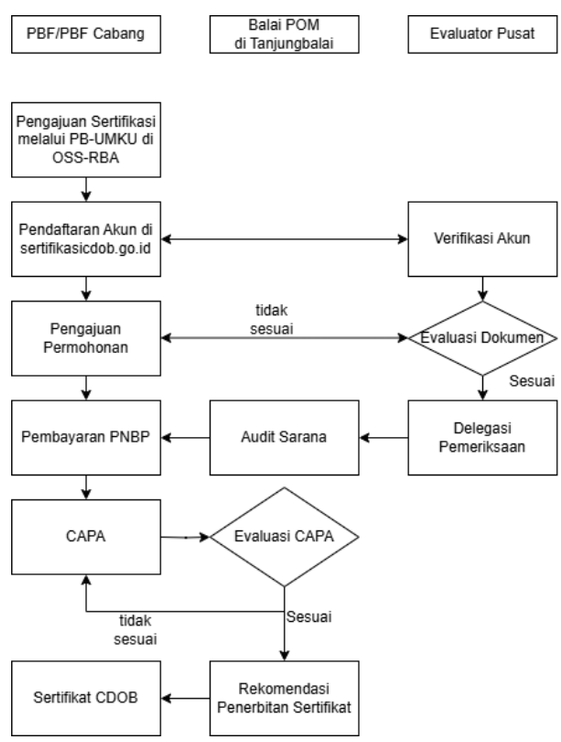
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5) sarana dan melakukan audit sarana ke PBF/PBF cabang serta menginput hasil pemeriksaan ke dalam sistem paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja. 6) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB 7) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing- masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak. 8) Evaluator Balai POM di Tanjungbalai melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja 9) Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB 10) PBF/PBF cabang mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA  b. Perubahan Sertifikat CDOB 1) PBF/PBF cabang masuk ke subiste http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. menggunakan *username* dan *password* yang terdaftar dan mengajukan permohonan Perubahan Sertifikasi CDOB dengan melengkapi dokumen persyaratan\ 2) Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP).

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) PBF/PBF cabang melakukan pembayaran PNBP maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan. 4) Untuk perubahan sertifikat yang tidak memerlukan inspeksi, maka PBF/PBF cabang dapat direkomendasikan Perubahan Sertifikat CDOB 5) Untuk perubahan sertifikat yang memerlukan inspeksi, makan evaluator Balai POM di Tanjungbalai akan melakukan pemeriksaan sarana 6) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB 7) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak. 8) Evaluator Balai POM di Tanjungbalai melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja 9) Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB. 10) PBF/PBF cabang mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA 11) PBF/PBF cabang mencetak Perubahan Sertifikat CDOB melalui OSS RBA  c. Perpanjangan Sertifikat CDOB 1) PBF/PBF cabang masuk ke subiste http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. menggunakan *username* dan *password* yang terdaftar dan mengajukan permohonan Resertifikasi CDOB dengan melengkapi dokumen persyaratan

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) Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). Biaya Tercantum pada SPB tersebut merupakan Penerimaan negara Bukan Pajak (PNBP). 3) PBF/PBF cabang melakukan pembayaran PNBP maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Apabila belum melakukan pembayaran sampai batas waktu, maka SPB kadaluwarsa dan PBF/PBF cabang diharuskan mengajukan kembali permohonan resertifikasi CDOB. 4) Evaluator Balai POM di Tanjungbalai menerima surat delegasi untuk melakukan pemeriksaan sarana dan melakukan audit sarana ke PBF/PBF cabang serta menginput hasil pemeriksaan ke dalam sistem paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja. 5) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF/PBF cabang mendapat rekomendasi sertifikat CDOB 6) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF/PBF cabang mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing- masing 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan PBF tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak. 7) Evaluator Balai POM di Tanjungbalai melakukan evaluasi CAPA dalam kurun 2 (dua) kali masing-masing 15 (lima belas) hari kerja 8) Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka PBF/PBF cabang akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB 9) PBF/PBF cabang mencetak Sertifikat CDOB melalui OSS RBA. 
3	Jangka Waktu Pelayanan	49 (empat puluh sembilan) 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
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM a. Sertifikasi Baru sebesar Rp.7.000.000 /sertifikat b. Perubahan Sertifikasi CDOB karena Perubahan Administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi yang sama) sebesar Rp.500.000 /sertifikat c. Perpanjangan Sertifikat CDOB (setiap 5 tahun) sebesar Rp.7.000.000 /sertifikat d. Penambahan Kantor dan/atau gudang sebesar Rp.5.000.000 /sertifikat
5	Produk Layanan	Surat Keputusan berupa: a. Sertifikat CDOB b. Perubahan Sertifikat CDOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ Apresiasi	a. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai b. 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 Tanjungbalai. c. Pengaduan disampaikan secara langsung melalui ULPK (Unit Layanan Pengaduan Konsumen) dan melalui media pelaporan sebagai berikut: 1) Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman KM. 4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai) 2) Telepon : (0623) 7597527 3) SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 4) Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id 5) Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) 6) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ 7) Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai -
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105);

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 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); e. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329); 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7031); g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); h. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); i. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pedagan Besar Farmasi sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28); j. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan makanan nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1693); k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 325); l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 229); m. 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

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 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); n. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 902) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 168).
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: m. Fasilitas parkir khusus; n. Kursi roda; o. Alat bantu tunanetra dan tunarungu berupa kacamata *low vision* Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan; Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai.

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 Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
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 Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 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 Cara Distribusi Obat yang Baik, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian

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
		timeline waktu untuk layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
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.
7.	Jeminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai 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 pelanggan

3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Bahan Alam yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen administratif: 1) Terdaftar sebagai pemohon atau memiliki akun di laman resmi pelayanan e sertifikasi BPOM (e-sertifikasi.pom.go.id). 2) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku. b. Dokumen teknis: 1) Surat permohonan yang dapat diunduh melalui e-sertifikasi.pom.go.id. 2) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikat CPOBAB 3) Dokumen mutu. 4) Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOBAB.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Melakukan pengajuan PB-UMKU sertifikasi Cara Produksi Obat bahan alam Bertahap di OSS RBA sesuai dengan KBLI 21022 - Industri Produk Obat bahan alam untuk Manusia dan akan terkoneksi ke subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id b. Melakukan pendaftaran akun : 1) UMOT/UKOT mengisi data lengkap perusahaan 2) Evaluator Direktorat Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kuasi akan melakukan verifikasi akun 3) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, UMOT/UKOT mendapat *username* 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
		password melalui email UMOT/UKOT masuk ke subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id menggunakan *username* dan *password* yang terdaftar dan mengajukan permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan c. Evaluator Balai POM Tanjungbalai akan menerima permohonan dan melakukan evaluasi dokumen d. Jika dinyatakan tidak lengkap maka UMOT/UKOT melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka evaluator akan dilakukan penjadwalan audit PSB ke sarana e. Setelah audit PSB, evaluator Balai POM di Tanjungbalai mengunggah laporan hasil inspeksi, Berita Acara Pemeriksaan dan matriks CAPA melalui sistem dan mengirimkan surat hasil audit sarana kepada UMOT/UKOT pemohon f. UMOT/UKOT melakukan tindakan perbaikan dan mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 3 (tiga) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan UMOT/UKOT tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak. g. Balai POM di Tanjungbalai menerima dan mengevaluasi CAPA paling lama 14 (empat belas) hari kerja. h. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka UMOT/UKOT akan direkomendasikan Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap. i. UMOT/UKOT mencetak Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap melalui OSS RBA j. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB bertahap dapat dilakukan palingbanyak: 1) 2 (dua) kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi kapsul dan cairan obat dalam; 2) 3 (tiga) kali pada tiap tahapan untuk UKOT yang memproduksi sediaan selain kapsul dan cairan obat dalam; 3) 3 (tiga) kali pada tiap tahapan untuk UMOT.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. 6 (enam) hari untuk pemeriksaan sarana setelah dinyatakan lengkap b. 14 (empat belas) hari untuk penerbitan perbaikan hasil inspeksi/rekomendasi c. 40 (empat puluh) hari penyampaian perbaikan hasil inspeksi oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 hari sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 hari) d. 22 (dua puluh dua) hari evaluasi perbaikan hasil inspeksi e. 6 (enam) hari penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya / gratis
5	Produk Pelayanan	a. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap. b. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap

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	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai b. Telepon : (0623) 7597527 c. SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 d. Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id e. Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) f. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ g. Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
PENGELOLAAN PENGADUAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105); d. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329); 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7031); f. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); h. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 811);

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. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1799/Menkes/Per/XII/2010 tentang Industri Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 721); k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007/Menkes/Per/V/2012 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional; l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetik Golongan B (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 880); m. 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); n. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292); p. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat bahan alam yang Baik (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 474); q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat bahan alam yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1153); r. 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); s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat bahan alam yang Baik secara Bertahap (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1259); t. Peraturan Badan Pengawasn Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Kuasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 214);

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
		u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; v. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pengawasan Suplemen Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 930).
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: m. Fasilitas parkir khusus; n. Kursi roda; o. Alat bantu tunanetra berupa kacamata *low vision* p. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan; Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai. Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai

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	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 Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 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 penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) 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 Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

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
		serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan b. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan

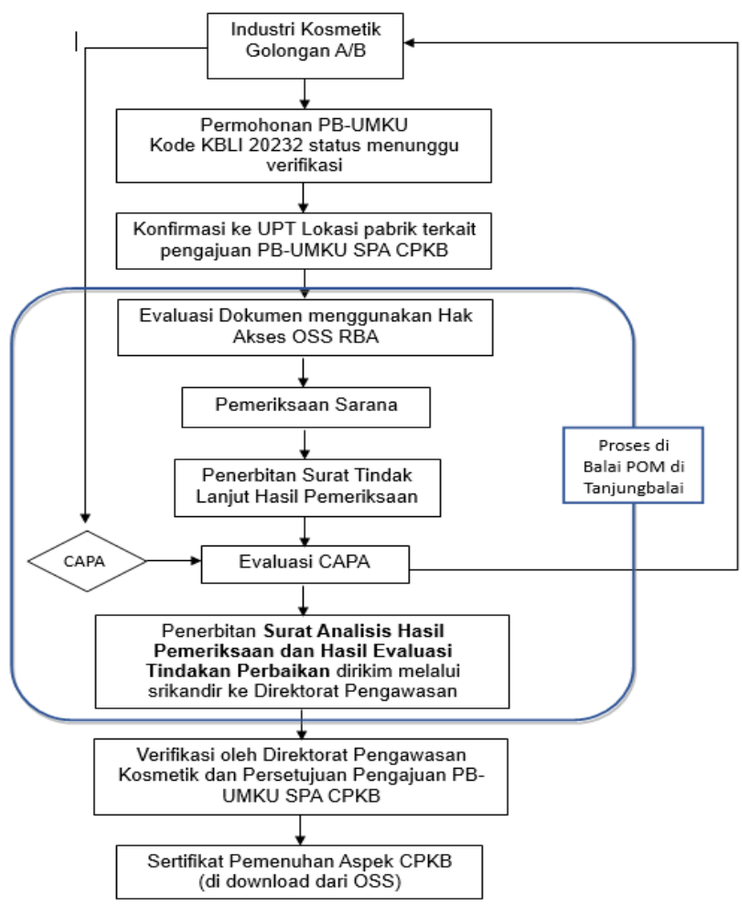
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Sertifikasi Baru 1) Peryaratan umum: a) Memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi b) Memiliki status KSWP valid untuk NPWP. c) Surat Permohonan 2) Persyaratan teknis: a) Denah bangunan industri yang di tanda tangani oleh pimpinan industri. b) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). c) Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik. d) Memiliki penanggung jawab teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan). Apoteker untuk industri kosmetik golongan A dan Tenaga Teknis Kefarmasian (kualifikasi minimum D3) untuk industri kosmetik golongan B; e) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB i. Industri golongan A **:** 10 (sepuluh) Aspek untuk golongan A): 1. Sistem manajemen mutu 2. Personalia 3. Bangunan dan fasilitas 4. Peralatan 5. Sanitasi dan higiene 6. Produksi 7. Pengawasan mutu 8. Dokumentasi 9. Penyimpanan 10.Penanganan keluhan dan penarikan produk ii. Industri golongan B : 2 (dua) aspek, yakni:

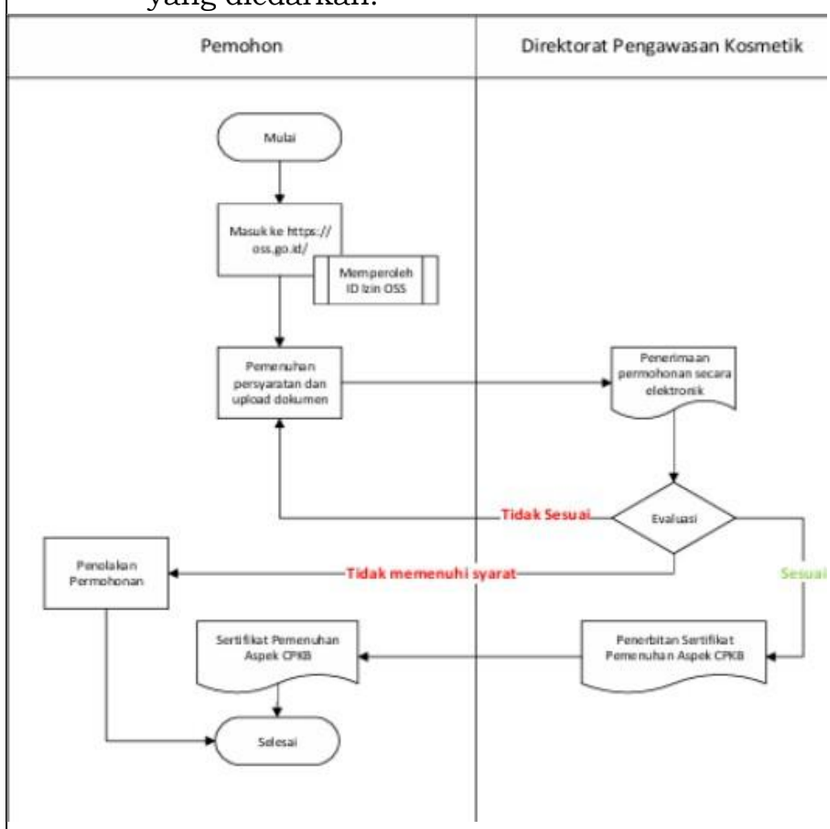
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Sanitasi dan higiene 2. Dokumentasi b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Pembaharuan 1) Denah bangunan industri yang di tanda tangani oleh pimpinan industri; 2) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB a) Industri golongan A **:** 10 (sepuluh) Aspek untuk golongan A): 1. Sistem manajemen mutu, 2. Personalia 3. Bangunan dan fasilitas 4. Peralatan 5. Sanitasi dan higiene 6. Produksi 7. Pengawasan mutu 8. Dokumentasi 9. Penyimpanan 10.Penanganan keluhan dan penarikan produk b. Industri golongan B : 2 (dua) aspek, yakni: 1. Sanitasi dan higiene dan 2. Dokumentasi 3) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). c. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Teknis 1) Denah bangunan industri yang di tanda tangani oleh pimpinan industri; 2) Dokumen penerapan sistem mutu CPKB disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan 3) Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). d. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Perubahan Administrasi 1) Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris) jika terjadi perubahan nama badan usaha/badan hukum 2) Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi jika terjadi perubahan alamat pabrik dengan lokasi yang sama 3) Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama pimpinan/direktur perusahaan (akta notaris) jika terjadi perubahan nama pimpinan/direktur perusahaan 4) Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama penagngung jwab teknis dan dokumen kontrak kerja sama penanggung jawab teknis baru dengan pimpinan/direktur perusahaan jika terjadi perubahan nama penanggung jawab.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Sertifikasi Baru 1. Melakukan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A/golongan B secara elektronik melalui Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS –

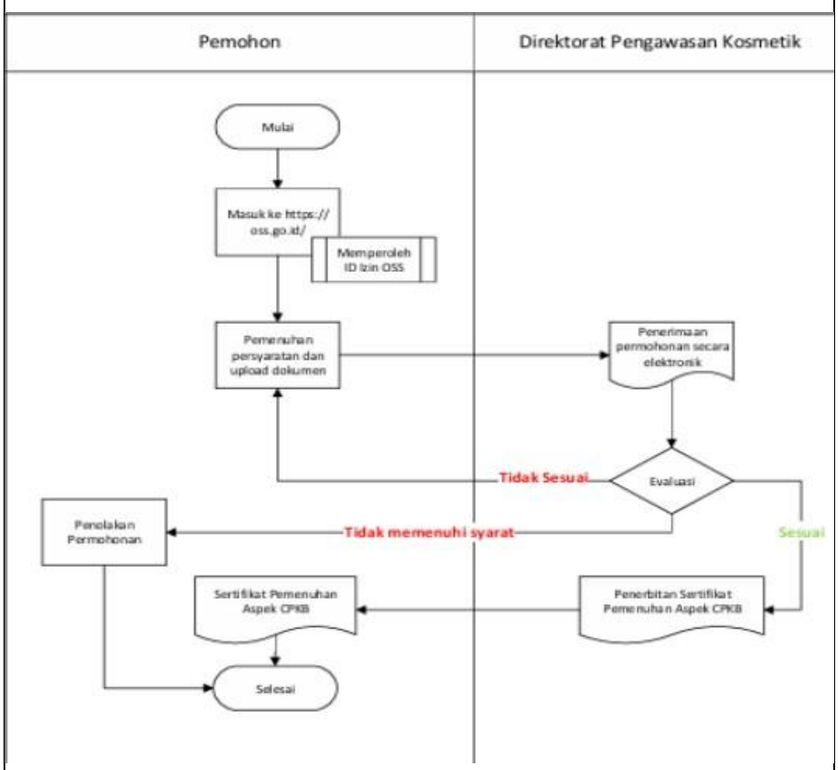
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		RBA) 2. Memperoleh ID Izin OSS 3. Melakukan entry permohonan dan upload dokumen permohonan SPA CPKB 4. Evaluator Balai POM Tanjungbalai akan menerima permohonan dan melakukan evaluasi dokumen menggunakan Hak Akses OSS RBA 5. Jika dinyatakan tidak lengkap maka Industri kosmetik golongan A / golongan B melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka evaluator akan dilakukan penjadwalan pemeriksaan ke sarana 6. Setelah pemeriksaan akan diterbitkan surat tindaklanjut hasil pemeriksaan kepada pihak sarana 7. Industri kosmetik golongan A / golongan B melakukan tindakan perbaikan dan mengunggah perbaikan berupa CAPA maksimal 3 (tiga) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja. Jika dalam kurun waktu yang ditentukan Industri kosmetik tidak membuat CAPA maka permohonan ditolak. 8. Balai POM di Tanjungbalai menerima dan mengevaluasi CAPA paling lama 14 (empat belas) hari kerja. 9. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, maka Balai POM di Tanjungbalai akan menerbitkan Surat Analisis Hasil Pemeriksaan dan Hasil Evaluasi Tindakan Perbaikan kemudian dikirim melalui aplikasi Srikandi ke Direktorat Pengawasan 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
		10. Direktorat pengawasan Kosmetik melakukan verifikasi dan memberikan persetujuan pengajuan PB-UMKU SPA CPKB 11. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dapat di download dari OSS-RBA 12. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A paling banyak 2 (dua) kali. b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Pembaharuan 1) Dilakukan pemeriksaan sarana apabila: a) Terdapat penambahan ruangan terkait perubahan kapsitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; b) Terdapat penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau c) Terdapat penambahan gudang di satu lokasi sarana 2) Tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila: a) Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau b) Terdapat penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. c) Dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan, maka evaluasi mempertimbangkan hasil riwayat pemeriksaan rutin; dan/atau riwayat kosmetik yang diedarkan. 

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
		c. Sertifikat CPKB Perubahan Teknis 1) Dilakukan pemeriksaan sarana apabila: a) Terdapat penambahan ruangan terkait perubahan kapsitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; b) Terdapat penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau c) Terdapat penambahan gudang di satu lokasi sarana 2) Tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila: a) Terdapat penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. b) Dalam hal tidak dilakukan pemeriksaan, maka evaluasi mempertimbangkan hasil riwayat pemeriksaan rutin; dan/atau riwayat kosmetik yang diedarkan 
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; b. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari setelah pemeriksaan sarana dilakukan; c. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4	Biaya/Tarif	d. Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	a. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Bertahap Golongan A

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. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Golongan B
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ Apresiasi	a. Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai) b. Telepon : (0623) 7597527 c. SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 d. Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id e. Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) f. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ g. Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105); d. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329); e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7031); g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); h. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1175/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 396);

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
		i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1176/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 397); j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1799/Menkes/Per/XII/2010 tentang Industri Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 721); k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 835); l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetik Golongan B (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 880); m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1016); n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Nnomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1663); o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang Dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 177); p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1506); q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 1020); 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); r. 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);

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
		s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 279); t. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); u. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); v. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 902) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 168).
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: m. Fasilitas parkir khusus; n. Kursi roda; o. Alat bantu tunanetra berupa kacamata *low vision* p. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan; Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA)

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. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai. Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
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 Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 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 13) informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan 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
		14) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 15) sesuai dengan kepantasan; dan 16) tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penerbitan surat Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) 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. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai 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 pelanggan

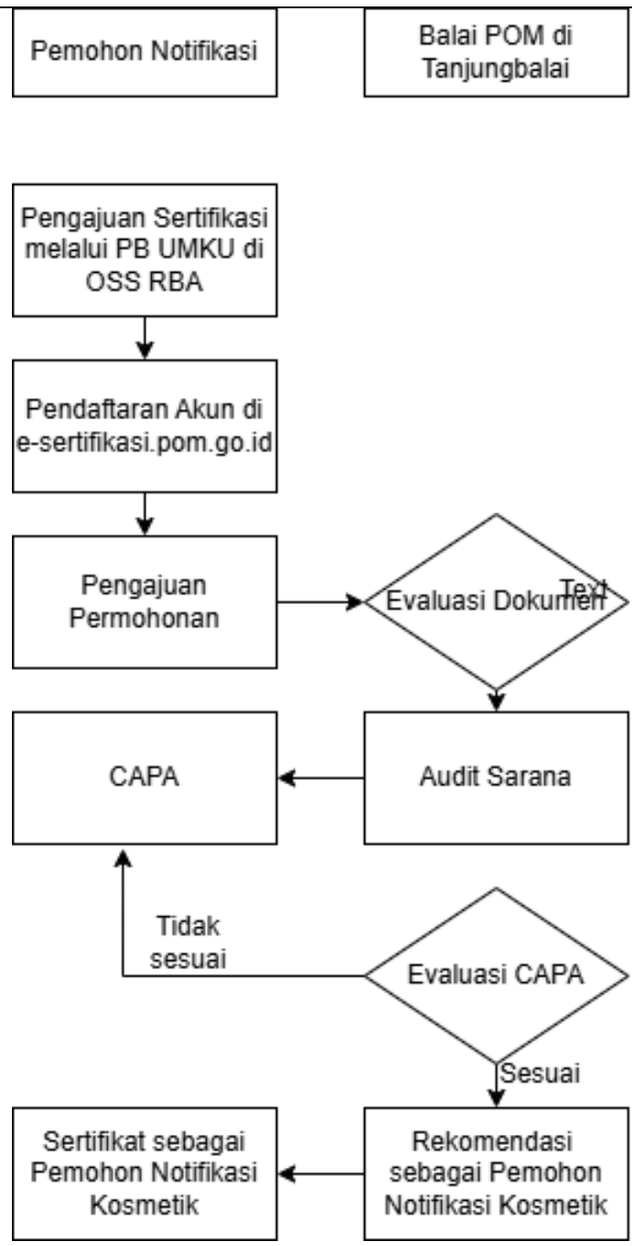
5. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Dokumen Administratif 1) Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI sebagai berikut: a. 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia; b. 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

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
		c. (Tradisional); d. 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store). 2) KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan; 3) NPWP; 4) Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik; 5) Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan); 6) Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik melalui oss.go.id. 2. Dokumen Teknis 1) Formulir data teknis Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika (Surat Permohonan) yang dapat diunduh di oss.go.id; 2) Surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan direktur; 3) KTP penanggung jawab teknis; 4) Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah: a. Importir: 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. 5) Terkait pengemasan sekunder/pelabelan a. Prosedur Tertulis Pelabelan b. Form Catatan Pelabelan c. Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder d. Form Catatan Pengemasan Sekunder 6) Terkait penanganan sampel pertinggal a. Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal. b. Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal. 7) Terkait penanganan produk kembalian a. Prosedur Penanganan Produk Kembalian. b. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian. 8) Terkait penyimpanan a. Form Catatan Pengadaan Kosmetik b. Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap kosmetik (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). 9) Terkait penanganan keluhan a. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan b. Form Catatan Penanganan Keluhan. 10) Terkait penarikan produk a. Prosedur Tertulis Penarikan Produk. b. Form Catatan Penarikan Produk. 11) Terkait pemusnahan produk a. Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk. b. Form Catatan Pemusnahan Produk. 12) Tersedia tempat penyimpanan contoh pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan tercantum dalam penandaan.

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
		13) Terkait penyimpanan a. Tempat yang penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai. b. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan. c. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembap, suhu kamar, dan terhindar dari sinar matahari langsung. 14) Terkait sanitasi a. Prosedur tertulis pembersihan sarana. b. Form catatan pembersihan sarana. c. Prosedur pengendalian hama. d. Form catatan pengendalian hama.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 a. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik. b. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan. c. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama

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
		7 (tujuh) hari sejak permohonan. d. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik paling lama 5 (lima) hari sejak pemeriksaan. e. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA. f. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari sejak CAPA dinyatakan closed. g. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss-rba pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan diterima 2) Penerbitan rekomendasi notifikasi kosmetik paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan 3) Pemohon harus menyampaikan CAPA paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai) 2. Telepon : (0623) 7597527 3. SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 4. Email: bpom_tanjungbalai@pom.go.id 5. Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) 6. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ 7. Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105);

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 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329); e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7031); g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); h. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1175/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 396); j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1176/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 397); k. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1799/Menkes/Per/XII/2010 tentang Industri Farma -37- ita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 ..... 721); l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 835); m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetik Golongan B (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 880); n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1016); o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Nnomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1663);

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
		p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang Dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 177); q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1506); r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 1020); s. 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); t. 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); u. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 279); v. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); w. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 205); x. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 902) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan 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
		(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 168).
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: m. Fasilitas parkir khusus; n. Kursi roda; o. Alat bantu tunanetra berupa kacamata *low vision* p. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan; Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai. Lokasi dan Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/Wha -39- : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang

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
		mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 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 penerbitan surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penerbitan surat Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
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.

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
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan.
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 pelanggan

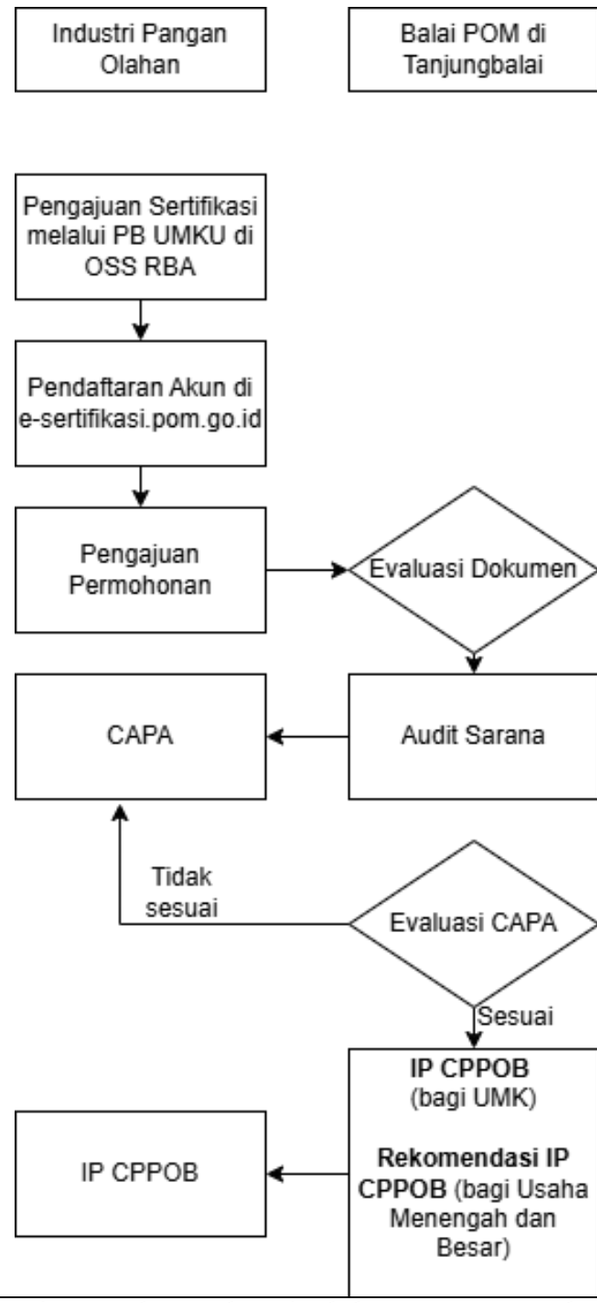
6. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Dokumen Administratif 1) Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) beserta lampirannya; 2) NPWP; dan 3) Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id. 2. Dokumen Teknis 1) Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Pangan Risiko Rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil Form Penilaian Mandiri Penerapan CPPOB dengan nilai minimal B dan lampiran bukti foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Pangan Risiko Sedang). 2) Peta lokasi sarana produksi. 3) Denah bangunan (lay out) sarana produksi. 4) Surat Perjanjian Kontrak/Lisensi/Repacking (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak/lisensi/repacking) 5) 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 nonpangan. f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi. g) Program terkait kesehatan, pelatihan, dan penerapan hygiene sanitasi karyawan. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out). h) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran

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
		Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: (1) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan. (2) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi. (3) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya). 6) Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama). 7) Deskripsi pangan olahan, yaitu daftar/ matriks bahan pangan dan bahan tambahan pangan yang digunakan. 8) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi. 9) Dokumen penunjang lainnya terkait penerapan system manajemen keamanan pangan dapat berupa sertifikat Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) atau kepemilikan piagam/Izin Penerapan PMR (opsional).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerbitan Izin Penerapan CPPOB berlaku untuk industri pangan olahan risiko rendah dan sedang 1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan CPPOB melalui subsite OSS dengan cara : Login melalui https://ui-login.oss.go.id/login (pastikan KBLI sesuai untuk jenis produk yang diajukan) 2. Pembuatan Akun Pemohon membuat akun melalui http://www.esertifikasi.pom.go.id dengan menyiapkan dokumen NIB RBA dan NPWP . Setelah mendaftar, akan diverifikasi dan menunggu username dan password yang akan dikirim melalui email maksimal 3x 24 Jam. 3. Pengajuan izin penerapan CPPOB melalui subsite http://www.e-sertifikasi.pom.go.id dengan mengunggah dokumen persyaratan. 4. Evaluasi dokumen oleh evaluator Balai POM di Tanjungbalai 5. Jika dokumen dinyatakan lengkap, bagi usaha mikro dan kecil, dilakukan penerbitan Izin Penerapan CPPOB, lalu kemudian mengajukan permohonan audit PSB dan tindakan perbaikan (CAPA) maksimal 1 tahun. 6. Bagi usaha menengah dan besar, dilakukan Audit PSB dan Tindakan Perbaikan (TPTP), lalu kemudian evaluator melakukan evaluasi tindakan perbaikan (CAPA). Jika sesuai, maka Balai POM di Tanjungbalai menerbitkan rekomendasi memenuhi persyaratan CPPOB dan Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB.

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	- 20 hari untuk evaluasi dokumen permohonan (clock on clock off) - 20 hari untuk pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar - 10 hari untuk penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan sejak tanggal inspeksi - 12 bulan untuk verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Produk layanan untuk sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa: Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id. b. Produk Layanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa : Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e sertifikasi.pom.go.id. c. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB).

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.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	1. Datang langsung: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungabalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai) 2. Telepon : (0623) 7597527 3. 3. SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 4. Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id 5. Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) 6. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ 7. Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); b. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5360); c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 nomor 105); e. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Industri (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 329); f. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6116); g. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249); h. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); i. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

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. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1178). k. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Good Manufacturing Practices*) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358); l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Diolah dan Dikemas Secara Aseptik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 945); m. 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); n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas (Berita Negara Republik Indonesia Tahu 2020 Nomor 1099); o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Makanan Pendamping Air Susu Ibu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1189); p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1130); q. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 237); r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 747);

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
		s. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (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); t. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan.
2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Fasilitas Parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan roda empat; b. Pintu masuk yang mudah diakses; c. Ruang tunggu layanan dan konsultasi yang dilengkapi AC, Kursi/Sofa, meja; d. Komputer, printer yang dilengkapi fasilitas photocopy dan akses internet (Wifi); e. Televisi, bahan bacaan; f. Ruang Laktasi; g. Toilet umum; h. Minuman gratis untuk pelanggan; i. *Charging station*; j. Mushola; k. Kotak saran; l. Fasilitas tambahan bagi kelompok rentan: m. Fasilitas parkir khusus; n. Kursi roda; o. Alat bantu tunanetra berupa kacamata *low vision* p. Pojok Informasi yang menyediakan brosur dan display produk yang tidak memenuhi ketentuan Jam layanan sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Utama BPOM No KP.09.03.2.04.26.09 Tahun 2026 sebagai berikut: 1. Tatap muka: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) 2. Layanan daring: Senin – Kamis: 07.30 - 16.00 WIB (TANPA JEDA) Jumat: 07.30 – 16.30 WIB (TANPA JEDA) Catatan: Jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu, maka akan disampaikan melalui subsite https://tanjungbalai.pom.go.id/ dan media sosial Balai POM di Tanjungbalai.

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 Media Pelayanan Publik Balai POM di Tanjungabalai Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai Telepon : (0623) 7597527 SMS/WhatsApp : 0811 6500 533 Email : bpom_tanjungbalai@pom.go.id Surat: Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Tanjungbalai (Jl. Jendral Sudirman Km.4, Link. VII, Kel. Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Tanjungbalai, 21361) Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR): https://bpom.lapor.go.id/ Media Sosial: - Instagram: @bpom.tanjungbalai - Facebook: @bpom.tanjungbalai
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 Tanjungbalai; 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 berprilaku 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 perundangundangan; 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	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Tanjungbalai 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 pelanggan

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANJUNGBALAI,

YANTI AGUSTINI

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