

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR. OT.03.03.17B.07.26.74 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU BADAN
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

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

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

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Lubuklinggau 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. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
- b. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- c. Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
- d. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- e. Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
- g. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen Kesehatan

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

- a. organisasi penyelenggara;
- b. Masyarakat, termasuk kelompok rentan; dan
- c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lubuklinggau

Pada tanggal : 29 Juli 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI LUBUKLINGGAU,



RONNY SYAFRI

LAMPIRAN I

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUK LINGGAU

A. Latar Belakang

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

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Masukan dari pengguna layanan, akademisi, lintas sektor, organisasi masyarakat dan media pada acara Forum Komunikasi Publik dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Balai POM di Lubuklinggau. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Lubuklinggau
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

2. Sasaran

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

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Lubuklinggau, meliputi:

1. Penyelenggaraan 7 layanan yaitu :

- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
- Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen Kesehatan.

2. Jaminan pelayanan;

3. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan;

4. Pengelolaan pengaduan

5. Evaluasi Kinerja

D. Penyelenggaraan Pelayanan

1. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan Balai POM di Lubuklinggau secara rinci dijelaskan dalam standar pelayanan ini

2. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan di Balai POM di Lubuklinggau:

- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
- Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
- Layanan Pengaduan Masyarakat & Informasi Obat dan Makanan;
- Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
- Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
- Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
- Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen Kesehatan.

3. Jadwal Pelayanan

1. Layanan langsung/tatap muka

a. Layanan di Unit Layanan Pengaduan Konsumen Balai POM di Lubuklinggau

b. Layanan Tatap Muka

Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 -16.00 WIB*

Hari Jumat : Tidak ada layanan*

Jumpa Online (Jumat Pelayanan Online)

Layanan Melalui Whatsapp dan Media Sosial.

**jadwal layanan menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku*

c. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 18.00 WIB

Hari Jumat : Pukul 07.30 – 18.00 WIB

d. Tetap Melayani Saat Jam Istirahat

e. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

- Dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu antara lain Kejadian Luar Biasa, Kasus tertentu, pameran/narasumber dalam rangka Komunikasi Informasi dan Edukasi

- Pelayanan sudah terjadwal dan atau dilaksanakan sesuai perjanjian
- f. Jadwal Piket Pelayanan Publik dapat dilihat pada lubuklinggau.pom.go.id

4. Ketentuan Baju seragam pelayanan Publik datang langsung

No	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1	Senin	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan blazer + pin 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam Biru Navy + Tanjak navy
2	Selasa	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam Coklat Khaki + Tanjak khaki
3	Rabu	Seragam atasan putih dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam atasan putih dan bawahan coklat khaki + tanjak abu – abu
4	Kamis	Seragam batik dan bawahan gelap dilengkapi dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam batik dan bawahan gelap + tanjak merah maroon
5	Jumat	Batik bebas dengan blazer + pin 5S 5S (Sambut, Salam, Sapa, Semangat, Solusi)	Seragam batik dan bawahan gelap + tanjak merah maroon

E. Jumlah Pelaksana Penyelenggara Pelayanan

- | | |
|--|-----------|
| 1. <i>Front Office</i> | : 1 Orang |
| 2. Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan | : 4 Orang |
| 3. Petugas Pengujian Obat dan Makanan | : 3 Orang |
| 4. Layanan Sertifikasi | : 2 Orang |

F. Tempat Pelayanan

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Kantor | : Jalan Yos Sudarso No 9C Kel. Watervang Kec.
Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625
Telp/wa: 082160776367,
website : lubuklinggau.pom.go.id |
| 2. Media <i>daring</i> : | |
| Instagram | : bpom.lubuklinggau |
| Facebook | : bpom.lubuklinggau |
| Twitter | : bpom.lubuklinggau |
| Youtube | : bpom.lubuklinggau |
| Whatsapp | : 0821-6077-6367 |
| Website | : lubuklinggau.pom.go.id |

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Balai POM di Lubuklinggau. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam lampiran dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Balai POM di Lubuklinggau.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TAHUN
2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK (CPKB) BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

A. Definisi /Pengertian Umum

- 1. Kosmetika** adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membrane mukosa mulut terutama untuk membersihkan mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
- 2. Industri Kosmetika** adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perUUan.
- 3. Nomor Induk Berusaha** yang selanjutnya disingkat NIB Adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya.
- 4. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa industri atau UKM telah memenuhi seluruh persyaratan teknis CPKB Bertahap dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Kosmetik.

B. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik Yang Baik (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui <i>Online Single Submission</i> https://oss.go.id
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Akun: a. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun oss b. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi Balai POM di Lubuklinggau. Balai POM di Lubuklinggau melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi Balai POM di Lubuklinggau dan mengisi data lanjutan. PENGAJUAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CPKB Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara

		Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen Persyaratan sebagai berikut: • Surat permohonan • Dokumen penerapan sistem mutu CPKB: • Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan hygiene, produksi pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk • Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi • Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional • Memiliki penanggungjawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Balai melakukan verifikasi secara daring paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai. 4. Balai melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari.
--	--	--

		5. Jika dibutuhkan tindakan perbaikan, Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari terhitung sejak tgl hasil evaluasi. 6. Tambahan Data dinyatakan lengkap, Balai menerbitkan Laporan Analisis Hasil Pemeriksaan dilaman resmi OSS https://oss.go.id berupa persetujuan atau penolakan. 7. Balai POM di Lubuklinggau menerbitkan keputusan persetujuan berupa Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat; dan/atau tidak menyerahkan tambahan data.  Alur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) Persyaratan: • NIB • Surat Persetujuan Bangunan Industri Kosmetik dari BPOM • Dokumen terkait Proses Produksi Jangka waktu: Maksimal 20 hari setelah dokumen pengajuan dinyatakan lengkap Produk Layanan: Rekomendasi SPA CPKB secara Bertahap Golongan A dan Golongan B Biaya: Gratis (sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Pengganti PP 32 Tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM) Pengaduan: WA: 0821 6077 6367 Langkah-langkah: 1. Persiapan Dokumen 2. Pengajuan SPA CPKB melalui OSS 3. Upload Dokumen Muka 4. Pengajuan dokumen BPOM di Lubuklinggau 5. Pemeriksaan Tempat Produksi dan Dokumen Muka 6. Penerbitan Rekomendasi SPOM di Lubuklinggau 7. Upload CAPA di OSS 8. Penerbitan Rekomendasi SPOM di Lubuklinggau 9. Penerbitan SPA CPKB oleh Balai POM di Lubuklinggau 10. Penerbitan Rekomendasi SPOM di Lubuklinggau
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 20 Hari setelah dokumen pengajuan dinyatakan lengkap
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 tahun 2026 tentang Jenis dan tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik secara Bertahap Golongan A 2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan B
6	Penanganan Pengaduan,	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

	Saran dan Masukan/Apre siasi	a. Datang langsung : Kantor Balai POM di Lubuklinggau Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : bpom.lubuklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan 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 Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang

		Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;
--	--	---

		m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan n. Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan

		Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

		b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kota Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU

**STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA DISTRIBUSI OBAT TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB) SECARA
BERTAHAP
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU**

A. Definisi/Pengertian Umum

- 1. Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik** yang selanjutnya disebut CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan obat tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 2. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis Bentuk Sediaan Obat Tradisional.
- 3. Obat Bahan Alam** adalah bahan, ramuan bahan, atau produk yang berasal dari sumber daya alam berupa tumbuhan, hewan, jasad renik, mineral, atau bahan lain dari sumber daya alam, atau campuran dari bahan tersebut yang telah digunakan secara turun temurun, atau sudah dibuktikan berkhasiat, aman, bermutu, digunakan untuk pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan/atau pemulihan kesehatan berdasarkan pembuktian secara empiris dan/atau ilmiah.
- 4. Suplemen Kesehatan** adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan
- 5. Industri Obat Tradisional** yang selanjutnya disingkat IOT adalah industri yang membuat semua bentuk sediaan obat tradisional.

6. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang membuat semua bentuk sediaan obat tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet dan efervesen.

Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan obat tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar dan rajangan.

Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB Adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Sertifikasi Baru 1) Persyaratan Umum: a) NIB RBA usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT b) Memiliki status KSWP valid untuk NPWP. c) 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). 2) Persyaratan Khusus: a) Surat Permohonan b) Surat Pernyataan Komitmen; c) Denah sesuai ketentuan CPOTB; dan d) Dokumen mutu. b. Perpanjangan Sertifikat CPOTB bertahap 1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap; dan

		2) Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil inspeksi diri terakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap. b. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sisteme-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, telepon), NPWP perusahaan. c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tgl input data. d. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil Perusahaan. PENGAJUAN SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:

		- Surat permohonan - Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOTB - Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. - Dokumen Mutu sesuai tahapan: a. Tahap I UMOT: <i>sanitasi dan hygiene</i> b. Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I c. Tahap I UKOT: <i>sanitasi-higiene</i>, dokumentasi d. Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman,serta verifikasi penerapan tahap I e. Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II 3. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas memeriksa sarana dalam waktu paling lama 6 (enam) hari. 5. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) Hari setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan diterbitkan keputusan berupa: ✓ Perbaikan jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi;
--	--	---

		✓ Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan. 6. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT/UMOT perlu perbaikan, UKOT/UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterima hasil Inspeksi. 7. Jika UKOT/UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT/UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. 8. Jika UKOT/ UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan diterima. 9. Jika berdasarkan evaluasi UKOT/UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, rekomendasi diterbitkan paling lama 6 (enam) hari.
--	--	---

		h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan 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 Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan d. Peraturan Pemerinta h Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;

		g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 3 bulan
---	----------------------------	---

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG STANDAR
PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA
LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

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

- **Layanan Pengaduan Masyarakat & 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. Pertanyaan/ Masalah Konsumen/

		Identitas produk (jika ada) d. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada) e. Jenis informasi yang dibutuhkan; f. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK); dan permintaan tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial/website • Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30 – 16.00 WIB, hari Jumat dilaksanakan melalui pelayanan online /sesuai dengan peraturan yang berlaku). Jam istirahat tetap melayani • Layanan informasi diluar jam kerja berdasarkan surat tugas Kepala Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan dalam kegiatan sebagai narasumber, pameran dan KIE. Pelayanan diluar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak atas persetujuan Kepala Balai POM di Lubuklinggau. • Petugas penerima permintaan informasi dan pengaduan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. • Petugas merumuskan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan ke bagian terkait.

		Alur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Persyaratan : • Identitas pelapor • Identitas produk • Pertanyaan/Masalah • Informasi pendukung • Lokasi dan waktu Pengaduan tidak dikenakan biaya • Produk Layanan : Informasi dan hasil tindak lanjut pengaduan • Langsung : Jl. Yos Sudarso No. 9C, Watervang, Kota Lubuklinggau • Telepon / WA : 0821 6077 6367 • Email : loka_lubuklinggau@pom.go.id • Medsos : bpom.lubuklinggau • Website : lubuklinggau.pom.go.id Jangka waktu pelayanan: • 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif • 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan • 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor BPOM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan

		Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; e. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha

		Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Balai POM di Lubuklinggau. g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang

3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara <i>continue</i>;
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Pelayanan : 4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • jenis pelayanan; • waktu penyelesaian; • biaya/tarif; • produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang undangan. d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; c. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan; d. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; e. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU

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

A. Definisi/Pengertian Umum

Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) yang selanjutnya disingkat CDOB adalah cara distribusi/penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.

1. **Sertifikat CDOB adalah** dokumen sah yang merupakan bukti bahwa PBF dan PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan Obat dan/atau Bahan Obat.
2. **Pedagang Besar Farmasi** yang selanjutnya disingkat PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **PBF Cabang adalah** cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB dan izin PBF. b. Mempunyai penanggung jawab Apoteker c. Melakukan pendaftaran akun melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id . d. Pemohon melakukan <i>entry data</i> dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) a. Pemohon membuat permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin b. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. c. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang. d. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari sejak tanggal input data. e. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). PENGAJUAN SERTIFIKASI CDOB Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 1. Pemohon mengajukan secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut : a. Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang b. Surat Izin Praktik Apoteker/SIPA Penanggungjawab. c. lokasi dan tata letak (layout). d. Daftar produk yang didistribusikan.
---	--------------------------------	--

		e. Struktur organisasi. f. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk). g. Daftar peralatan atau perlengkapan. h. <i>Quality management system</i>. i. Dokumen <i>self assessment</i> 3. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima. 4. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB 6. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM 7. Jika PNPB sudah terbayar, akan dilakukan pemeriksaan sarana oleh Badan POM/Balai Besar/Balai/Loka POM dalam hal pemeriksaan sarana oleh balai, diterbitkan surat pendelegasian pemeriksaan sarana kepada Balai Besar/Balai/Loka POM setempat. 8. Balai POM di Lubuklinggau menerima surat pendelegasian pemeriksaan sarana dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 9. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai POM di Lubuklinggau paling lambat 20 (dua puluh) hari. 10. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan Tindakan perbaikan atas
--	--	---

		ketidaksesuaian, pemohon harus menyampaikan Tindakan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari. 11. Evaluasi CAPA 1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya CAPA. 12. Dalam hal evaluasi CAPA 1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA 2 dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari sejak hasil evaluasi CAPA 1 diterima. 13. Kepala Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB. Alur Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Persyaratan: - Pemohon memiliki izin PBF - Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui www.sertifikasi.pom.go.id - Pemohon melakukan entry data dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB Jangka Waktu: 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran) 30 Hari (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA) Biaya: Gratis (sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Pengganti PP 32 Tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM) Produk: Beras Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalam rangka Sertifikasi CDOB Pengaduan: WA 08210607706367 Langkah-langkah: - Pelaku Usaha - Login OSS - Pengajuan Sertifikasi CDOB - Evaluasi administrasi oleh Direktorat Pengawasan Distribusi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor - Pemeriksaan Reklamasi SPDV di Lubuklinggau - Lakukan proses pengurusan waktu sertifikasi: sertifikasi besar - Perbaikan - Corrective Action Preventive Action (CAPA) (Pelaku usaha : 2x40 HK) - Penerbitan Sertifikat CDOB
3	Jangka Waktu Pelayanan	• 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran) • 30 Hari (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA)
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 tahun 2026 tentang Jenis dan tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor BPOM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis

		penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi

		n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman,

		transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3.Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a.Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b.Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 3) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; 4) Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; 5) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

		6) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan
--	--	--

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LAYANAN REKOMENDASI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

- **Definisi/Pengertian Umum**

1. **Kosmetika** adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membrane mukosa mulut terutama untuk membersihkan mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
2. **Notifikasi Kosmetik** yang selanjutnya disebut Notifikasi adalah persetujuan yang diberikan oleh Kepala Badan terhadap pemberitahuan dari pelaku usaha untuk mengedarkan Kosmetika di wilayah Indonesia setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan pengajuan permohonan izin edar Kosmetika.
3. **Pemohon Notifikasi** adalah Industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, usaha perorangan/badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika yang berada di wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau importir yang bergerak di bidang kosmetika dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. **Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon Notifikasi.
5. **Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

• **Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan • Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai • Pemohon melakukan pendaftaran akun mendapat nama pengguna dan kata sandi melalui OSS • Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK 1. 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 Kosmetika. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan - Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal - Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika

- Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika
- Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan
- Bukti bayar PNPB

3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan.
4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan.
5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA.
6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed.
7. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss-rba pemohon

3	Jangka Waktu Pelayanan	- 7 hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa - 5 hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan - 20 hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 15 tahun 2026 tentang Jenis dan tarif atas Jenis PNBK yang berlaku pada Badan POM
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor BPOM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut

		dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang c. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan g. 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 h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang

		Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas (Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara continue; c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV

		d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • jenis pelayanan; • waktu penyelesaian; • produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali;

		b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap 3 bulan
--	--	---

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU

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

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Pangan adalah** segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. **Pangan Olahan adalah** makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. **Produksi Pangan Olahan adalah** kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan
4. **Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi
5. **Izin Penerapan CPPOB adalah** dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi Pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB dalam kegiatan produksi Pangan
6. **Produsen adalah** perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
7. **Nomor Induk Berusaha** yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.

8. **Audit adalah** pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
9. **Tindakan Perbaikan adalah** tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS b. Melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon login https://oss.go.id dan memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB sesuai KBLI. b. Pemohon melengkapi data, antara lain: nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan. c. Petugas admin pusat memverifikasi data paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. d. hasil verifikasi sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) dikirim ke e-mail pemohon. e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon login ke https://esertifikasi.pom.go.id. f. Pemohon mengisi profil perusahaan: data pabrik/gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut:

		• Peta lokasi sarana produksi. • Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi • Panduan Mutu, meliputi dokumen memuat persyaratanpenerapan CPPOB Deskripsi pangan olahan • Alur proses produksi beserta penjelasannya. Kelengkapan persyaratan tambahan: • Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah. • Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB (self-assessment) minimal B (Baik) bagi Produsen UMK pangan risiko sedang. g. Penilaian permohonan Izin Penerapan CPPOB maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen diterima, Jika evaluasi lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan terbit h. Pemeriksaan sarana produksi maksimal 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB terbit. i. Pemohon skala usaha besar dan menengah, Penilaian melalui pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen lengkap dan benar. j. Apabila hasil pemeriksaan perlu Tindakan Perbaikan, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan paling lama 10 (sepuluh) hari dari tanggal pemeriksaan. k. Pemohon menyampaikan Tindakan Perbaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. l. jika Tindakan Perbaikan sesuai, Izin Penerapan CPPOB akan terbit. - Keputusan penilaian berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika:
--	--	--

		• tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau • tidak melakukan dan melaporkan perbaikan paling lama 6 (enam) bulan dari surat tindak lanjut terbit. Alur Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) Persyaratan : • Memiliki NIB melalui OSS • Melakukan pendaftaran akun di OSS • Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS Jangka Waktu : 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, clock on clock off) - 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) - 10 Hari (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan sejak tanggal inspeksi). 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil) Biaya : Gratis(sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Pengganti PP 32 Tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM) Produk: Izin Penerapan CPPOB Pengaduan: WA 08210607706367
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, <i>clock on clock off</i>) - 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) - 10 Hari (penerbitan surat tindak lanjut hasil pemeriksaaan sejak tanggal inspeksi) - 12 bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung : Kantor BPOM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id

		h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang 3. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan 7. 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. 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara <i>continue</i>;

		c. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;

		c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 3 bulan
--	--	--

Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt

LAMPIRAN VIII

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU NOMOR OT.03.03.17B.07.26.74 TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
LUBUKLINGGAU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, OBAT KUASI, DAN

SUPLEMEN KESEHATAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI LUBUKLINGGAU

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Obat Bahan Alam adalah** bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
2. **Suplemen Kesehatan adalah** bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
3. **Obat Kuasi adalah** bahan atau sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi yang bersifat non sistemik atau lokal dan untuk mengatasi keluhan ringan.
4. **Importir adalah** badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia.
5. **Industri Obat Bahan Alam** yang selanjutnya disingkat IOBA adalah industri yang membuat semua bentuk sediaan obat bahan alam.
6. **Usaha Kecil Obat Bahan Alam** yang selanjutnya disingkat UKOBA adalah usaha yang membuat semua bentuk sediaan obat bahan alam, kecuali bentuk sediaan tablet dan efervesen.

- 7. **Pemilik Izin Edar** industri pendaftar yang telah mendapatkan Izin Edar.
- 8. **Rekomendasi Importir** industri dokumen sah yang merupakan bukti bahwa fasilitas distribusi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan impor telah menerapkan cara penyimpanan dan pengiriman yang baik.
- 9. **Corrective Action and Preventive Action** yang selanjutnya disingkat CAPA 61ndust dokumen perbaikan hasil inspeksi yang disampaikan Importir dalam rangka tindak lanjut hasil inspeksi.

A. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK) dan Obat Kuasi (OK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Pengajuan layanan dilakukan secara elektronik melalui www.oss.go.id. Sebelum mengajukan layanan, pemohon harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan Industri (KBLI) yang sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku b. Permohonan Baru 1. Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang mencakup informasi: 1. Nama industri 2. Alamat kantor 3. Alamat Gudang 4. Nama direktur/pemilik 5. Nama apoteker penanggung jawab teknis 6. Nomor telpon/HP korespondensi 7. Email korespondensi b) Daftar Obat Tradisional, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor 2. Dokumen Teknis a. Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari 61ndustry di negara asal yang masih berlaku;

		b. Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal; c. Foto produk, foto atau scan kemasan/penandaan asli produk yang akan didaftarkan; d. Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai. c. Permohonan Perubahan Fasilitas 1. Perubahan fasilitas mencakup perubahan atau penambahan lokasi Gudang 2. Persyaratan permohonan perubahan fasilitas mencakup: 1) Dokumen Administratif a. Formulir data teknis yang mencakup informasi: a. Nama Perusahaan b. Alamat kantor c. Alamat gudang (lama dan baru) d. Nama direktur/pemilik e. Nama apoteker penanggung jawab teknis f. Nomor telepon/HP korespondensi g. Email korespondensi b. Dokumen Teknis 1. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang terakhir 2. Dokumen pendukung perubahan. d. Permohonan Perubahan Administrasi 1. Perubahan administrasi mencakup perubahan alamat kantor dan perubahan alamat gudang tanpa perubahan lokasi Gudang 2. Persyaratan permohonan perubahan administrasi mencakup: a) Dokumen Administratif
--	--	---

		1) Formulir data teknis yang mencakup informasi: a. Nama Perusahaan b. Alamat kantor c. Alamat Gudang d. Nama direktur/pemilik e. Nama apoteker penanggung jawab teknis f. Nomor telpon/HP korespondensi g. Email korespondensi b) Dokumen Teknis 1) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya. 2) Dokumen pendukung perubahan. e. Permohonan Pengembalian Rekomendasi 1. Permohonan pengembalian rekomendasi disampaikan melalui email ditwas.otsk@pom.go.id dan bpom_lubuklinggau@pom.go.id 2. Kelengkapan dokumen untuk permohonan pengembalian rekomendasi sebagai berikut: a) Dokumen Administratif 1) Formulir data teknis yang mencakup informasi: a. Nama Perusahaan b. Alamat kantor c. Alamat gudang d. Nama direktur/pemilik e. Nama apoteker penanggung jawab teknis f. Nomor telpon/HP korespondensi g. Email korespondensi h. Alasan pengembalian rekomendasi b) Dokumen Teknis Rekomendasi Importir Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya
--	--	---

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Rekomendasi Importir: a. Pengajuan rekomendasi importir melalui OSS b. Melakukan upload dokumen c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan. d. Apabila dokumen dinyatakan lengkap maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai POM di Lubuklinggau. e. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh Balai POM di Lubuklinggau di untuk kemudian diupload di OSS f. Apabila dokumen belum memenuhi syarat, dikembalikan ke pelaku usaha untuk dilengkapi, jika sudah memenuhi syarat dilakukan pemeriksaan sarana g. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan diberikan waktu untuk melakukan CAPA dan upload bukti pelaksanaan CAPA di OSS h. Dilakukan evaluasi CAPA oleh petugas balai, dan jika sudah dinyatakan sesuai maka rekomendasi importir bisa diterbitkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa b. 5 (lima) hari permintaan CAPA ke pelaku usaha c. 5 (lima) hari penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan d. 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Impor Obat Bahan Alam, suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

	dan Masukan/Apresiasi	a. Datang langsung : Kantor BPOM Jl. Yos Sudarso No. 9C RT.03 Kel Watervang Kec Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau 31625 b. Telepon/ Whatsapp : 0821-6077-6367 c. Email : bpom_lubuklinggau@pom.go.id d. Twitter : @bpomlbklinggau e. Facebook : bpom.lubuklinggau f. Instagram : bpom.lubuklinggau g. Website : lubuklinggau.pom.go.id h. Sistem Pengelolaan Pengaduan elayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!): bpom.lapor.go.id i. Halo BPOM 1500533 Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	9. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 10.Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang 11.Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 12.Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

		13. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan 15. 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. 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Tempat Penerima Layanan Informasi dan Pengaduan tatap muka c. Ruang Tunggu dan Kursi Pelayanan d. Meja Pelayanan e. Standar Pelayanan berupa buku f. Mushola g. Kotak Saran h. Komputer dengan printer i. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan j. Toilet k. Tempat Parkir Motor dan Mobil l. Perlengkapan ATK m. Rak Buku Referensi n. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan o. Jaringan Wifi Gratis p. <i>Charger Box</i> q. Ruang Laktasi r. Fasilitas Disabilitas(Kursi Roda, Tongkat kaki 4, kruk, walker) s. Arena Ramah Anak

		t. Snack Corner untuk pengunjung u. Ruang Tenang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	e. Dilakukan oleh atasan langsung; f. Dilaksanakan secara kontinyu; g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana Layanan : 1. <i>Front Office</i> : 1 Orang 2. Petugas Sertifikasi : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Lubuklinggau diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan

		b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali; b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; Rapat Tinjau Manajemen (RTM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Lubuklinggau setiap 6 bulan sekali; e. Laporan Tahunan Balai POM di Lubuklinggau dilaksanakan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduann Masyarakat setiap 3 bulan



Ditetapkan di Lubuklinggau,
Pada tanggal 29 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Lubuklinggau,



Ronny Syafri, M.Si.,Apt