BERANI JUJUR! HEBAT!

STOP GRATIFIKASI

Gerakan Menerima Dan Memberi Gratifikasi Dalam Bentuk Apapun

BADAN POM

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

2026 STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Balai Besar POM di Mataram









Inges Solah!

Informatif - Gesit - Solutif - Ramah

Kantor BBPOM di Mataram
Jl. Caturwarga, Kota Mataram

08787-1500533
(Informasi dan pengaduan terkait produk)

08786-4374887
(Informasi pengujian)

08770-3339992
(Pengaduan gratifikasi)

(0370)629826

bpom.mataram

bpommataram

Balai Besar POM di Mataram

bpom_mataram@pom.go.id

www.mataram.pom.go.id

serlik_mtr@yahoo.com

bpom_mtrm@yahoo.com

bit.ly/BerugakVirtual

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI MATARAM
NOMOR: OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, obyektif, efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sebagaimana diamanatkan pada 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;
b. bahwa penyusunan standar pelayanan juga dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik dan menyesuaikan dengan regulasi terkini di bidang standar pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar POM di Mataram tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Mataram.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik lndonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik lndonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik lndonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik lndonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik lndonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik lndonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2O17 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pangawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6616);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2O21 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Keuangan No. 73 tahun 2024 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersifat Volatil;
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu terdiri atas:

a. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
b. Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan;
c. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
d. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
e. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
f. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap (CPOTB);
g. Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) secara Bertahap Golongan A dan B;
h. Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
i. Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
j. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan;
k. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan.

Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Diktum Kesatu merupakan acuan bagi masyarakat dan petugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram.

Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram Nomor OT.02.01.14A.07.25.96, tanggal 08 Juli 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
Pada Tanggal 25 Mei 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,



Yogi Abuso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Mataram sebagai badan publik memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan obat dan makanan. Sebagai wujud implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BBPOM di Mataram berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan serta menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan publik di sektor obat dan makanan, Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Mataram perlu melakukan reviu Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman teknis pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Reviu standar pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. BBPOM di Mataram dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Penyusunan dan penyempurnaan Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilakukan dengan memperhatikan masukan dari berbagai pemangku kepentingan, antara lain pengguna layanan, pelaku usaha, akademisi, organisasi masyarakat, lintas sektor, serta media melalui Forum Komunikasi Publik, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan

hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Masukan tersebut menjadi dasar dalam penyempurnaan Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram.

Sebagai wujud implementasi reformasi birokrasi dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), 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

   Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram disusun dengan tujuan:

   a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan public di BBPOM di Mataram, dan;
   b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

   Sasaran Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram adalah sebagai berikut:

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

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram meliputi 2 (dua) komponen, yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan Ruang Lingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam) komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponen.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan:
  1. Persyaratan,
  2. Sistem Mekanisme dan Prosedur,
  3. Jangka Waktu Pelayanan,
  4. Biaya/Tarif,
  5. Produk Pelayanan, dan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

- Pengelolaan Pelayanan:
  1. Dasar Hukum,
  2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas,
  3. Kompetensi Pelaksana,

4. Pengawasan Internal,
5. Jumlah Pelaksana,
6. Jaminan Pelayanan,
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, dan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tetnag Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 66170);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;
10. 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);
11. 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);

12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan makanan;
13. 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 diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 3 tahun 2025 tentang Perubahan 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 2025 Nomor 39).

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BBPOM di Mataram yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan serta Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor, Penerbitan/Sertifikasi Sarana dalam Penerapan Cara Pembuatan/Produksi/Notifikasi, Rekomendasi Importir OBA dan Suplemen, serta Persetujuan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus (Special Acces Scheme) Kosmetik dijelaskan dalam lampiran II hingga XII.

B. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan BBPOM Di Mataram:

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
4. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
6. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
7. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
8. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
9. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
10. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan;
11. Persetujuan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik.

C. Jadwal Pelayanan

1. Layanan Langsung/Tatap Muka

a. Senin-Kamis :

Shift Pagi : Pukul 07.30 - 12.00 WITA
Shift Siang : Pukul 12.00 - 16.00 WITA,
Tanpa jeda istirahat

b. Jumat, Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional

- Dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu antara lain: kejadian luar biasa (KLB), kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka komunikasi informasi dan edukasi (KIE).
- Pelayanan sudah terjadwal dan atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

Formulir Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka

Jadwal Petugas Jaga Pelayanan Publik BBPOM di Mataram
Bulan ..... Tahun .....

No.	Hari	Tanggal	Waktu (WITA)	Petugas	Tanda Tangan
Minggu I					
1.	Senin		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
2.	Selasa		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
3.	Rabu		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
4.	Kamis		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
Minggu II					
1.	Senin		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
2.	Selasa		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
3.	Rabu		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
4.	Kamis		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
			12.00–16.00		
Minggu III					
1.	Senin		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
2.	Selasa		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
3.	Rabu		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
4.	Kamis		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
Minggu IV					
1.	Senin		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
2.	Selasa		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
3.	Rabu		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
4.	Kamis		07.30–12.00		
			12.00–16.00		
			12.00–16.00		

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	**Pria**
1.	Senin	Seragam biru navy dilengkapi rompi tenun khas Lombok Warna navy	Seragam biru navy dilengkapi selendang tenun khas Lombok
2.	Selasa	Seragam cokelat khaki dilengkapi rompi tenun khas Lombok Warna coklat	Seragam cokelat khaki dilengkapi selendang tenun khas Lombok
3.	Rabu	Seragam atasan putih dan bawahan cokelat khaki dilengkapi rompi tenun khas Lombok Warna coklat	Seragam atasan putih dan bawahan cokelat khaki dilengkapi selendang tenun khas Lombok
4.	Kamis	Seragam batik BPOM dan bawahan gelap, pada saat tertentu memakai selndang tenun khas Lombok	Seragam batik BPOM dan bawahan gelap, dilengkapi selendang tenun khas Lombok

2. Layanan Tidak Langsung

- **(WhatsApp/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial/ Telepon**

a. Senin-Kamis : Pukul 07.30 - 16.00 WITA
b. Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 WITA
Tanpa jeda istirahat
c. Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional
Pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan, kasus kepolisian, dll).

- Mall Pelayanan Publik (MPP)

a. MPP di Kota Mataram :
Senin s.d Kamis pukul 09.00-16.00 WITA
Jumat pukul 09.00-11.00 WITA
melalui Zoom Meeting "Berugak Virtual".

b. MPP di Kabupaten Lombok Barat :
Senin s.d Kamis pukul 07.30-16.00 WITA
Jumat pukul 07.30-16.30 WITA
melalui Zoom Meeting "Berugak Virtual".

c. MPP di Lombok Timur :
Senin s.d Kamis pukul 07.30-16.00 WITA
Jumat pukul 07.30-16.30 WITA
melalui Zoom Meeting "Berugak Virtual".

3. Pelayanan Publik pada Keadaan/ Kondisi Tertentu

Pada kondisi tertentu (pandemi, bencana alam, kejadian luar biasa, dll), pelayanan dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai keputusan/ surat edaran Kepala Badan POM. Penyampaian informasi dan pengumuman dilakukan melalui subsite BBPOM di Mataram, media sosial, atau media informasi lainnya.

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Front office: 1 orang
2. Pengujian Obat dan Makanan : 23 orang
3. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan; Pengujian Obat dan Makanan; Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan; Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan; Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB); Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB); Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB); Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika; Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan; Persetujuan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik : 7 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core values ASN BerAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
6. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
7. Memiliki Kompetensi Penerbitan Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
8. Memiliki Kompetensi Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
9. Memiliki Kompetensi Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap
10. Memiliki Kompetensi Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
11. Memiliki Kompetensi Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
12. Memiliki Kompetensi Penerbitan Persetujuan Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus (Special Acces Scheme) Kosmetik

F. Tempat Pelayanan

- Kantor Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram, Jl. Catur Warga, Kota Mataram.
- Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), dan MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi.
- Media Daring
  1. Aplikasi SP4N LAPOR
  2. HaloBPOM : 1500533
  3. Telepon : 0370-621926

4. Email : bpom-mataram.pom.go.id
5. ULPK : 087871500533
6. Informasi Pengujian : 087864374887
7. Lapor Kepala : 087703339992
8. Subsite : mataram.pom.go.id
9. Media sosial
   - Facebook : bpom.mataram
   - Instagram : bpom.mataram
   - Tiktok : bpommataram
   - Youtube : Balai Besar POM di Mataram

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pelayanan sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BBPOM di Mataram sebagai bentuk komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan yang berlaku di lingkungan BBPOM di Mataram.

Maklumat Pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BBPOM di Mataram

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan di BBPOM di Mataram dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Mataram dilaksanakan berdasarkan jaminan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku, meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya/ tarif
4. Produk layanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan batas waktu paling lama yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Biaya/tarif pelayanan merupakan biaya yang dibayarkan sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan diproses.

Dalam hal permohonan pelayanan ditolak, biaya yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan. Sebagai contoh, pelaku usaha salah memilih komoditas dalam pengajuan Surat Keterangan Impor sehingga permohonan ditolak oleh sistem. Produk layanan merupakan hasil dari layanan yang diberikan dan telah selesai 100%

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk menjamin rasa aman, kenyamanan, serta kepastian pelayanan yang bebas dari bahaya, diskriminasi, dan keragu-raguan.

K. Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Kantor BBPOM di Mataram
   a. Ruang Pelayanan;
   b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja;
   c. Komputer dan akses internet;
   d. Komputer yang dilengkapi printer dan mesin fotokopi;
   e. Sistem layanan antrean elektronik;
   f. Televisi dan bahan bacaan;
   g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan;
   h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan;
   i. Kotak saran;
   j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional;
   k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer;
   l. Toilet;
   m. Mushola;
   n. Kotak P3K;
   o. Kantin;
   p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis;
   q. Charger corner;

   Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:

   r. Jalur Khusus dengan guding block untuk kelompok rentan;
   s. Kursi tunggu Kelompok Rentan;
   t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan;
   u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan;
   v. Kursi Roda, kruk, tongkat tuna Netra;
   w. Tempat bermain anak;
   x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan;
   y. Ruang laktasi;
   z. Ruang tenang;

æ. Kaca mata baca;
ø. Jalur khusus difabel;
å. Tempat parkir motor dan mobil yang terpisah, termasuk area parkir khusus difabel.

2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.

BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung : Kantor BBPOM di Mataram, Jl. Catur Warga, Kota Mataram
2. Telepon : 0370-6219216
3. ULPK : 087871500533
4. Email : bpom-mataram.pom.go.id
5. Subsite : mataram.pom.go.id
6. Facebook : bpom.mataram
7. Instagram : bpom.mataram
8. Tiktok : bpommataram
9. Kotak saran
10. Lapor Kepala : 087703339992
11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)
12. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh BBPOM di Mataram dilakukan pencatatan dan pengelolaan secara manual maupun melalui sistem aplikasi komputer sesuai dengan sarana dan prasarana yang tersedia.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke BBPOM di Mataram;
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi sesuai dengan materi pengaduan yang diterima;
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk;
4. Merumuskan inti permasalahan yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan melalui subsite resmi BBPOM di Mataram;
8. Dokumentasi.

BAB IV. PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilakukan secara berkelanjutan dan senantiasa dipantau pelaksanaannya. Pemantauan dilakukan tidak hanya untuk menilai kesesuaian pelayanan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga mencakup aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, BBPOM di Mataram telah menerapkan beberapa sistem manajemen mutu, yaitu:

- ISO 9001 : 2015 Standar Internasional Manajemen Mutu;
- ISO 17025 : 2017 Standar Internasional Kompetensi Teknis Lab. Pengujian dan Kalibrasi;
- ISO 37001 : 2016 Standar Internasional Sistem Manajemen Anti Penyuapan dan
- ISO 45001 : 2018 Standar Internasional Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja.

Penerapan standar mutu tersebut dilakukan secara konsisten mulai dari pimpinan hingga seluruh pegawai. Implementasi sistem manajemen mutu diharapkan mampu mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun melalui berbagai terobosan dan inovasi pelayanan. Dengan adanya pemantauan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Publik, diharapkan tercipta peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan BBPOM di Mataram melalui:

A. Monitoring

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali;
3. Audit Internal Reformasi Birokrasi, dilaksanakan oleh Inspektroat Badan POM setahun sekali;
4. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor BBPOM di Mataram setahun sekali.

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dan Kaji Ulang Manajemen (KUM), dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun;
2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Mataram setiap bulan;
4. Penerapan kebijakan *Reward* dan *Punishment* serta Kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik;

5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun;
6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik;
2. Maklumat Pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Pengelolaan Pengaduan;
5. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik.

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,



Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik berupa data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, serta disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik secara elektronik maupun nonelektronik.
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 badan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) BBPOM di Mataram yang berkaitan dengan pengawasan obat dan makanan.

B. Layanan Informasi dan Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon: - Nama, - Nomor Telepon/WhatsApp - Email, - Alamat, - Pekerjaan/Profesi, - Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka; b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; 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/ fax/ email/

No.	Komponen	Uraian
		whatsapp/ media sosial/ website. b. Pelayanan pengaduan dan pemberian informasi dilaksanakan pada hari kerja: • Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WITA • Jum'at pukul 07.30-16.30 WITA • Tanpa jam istirahat c. Layanan informasi dan pengaduan diluar jam kerja diberikan sebagai layanan *extra time* untuk kondisi penting dan mendesak, serta kegiatan KIE, narasumber, dan pameran berdasarkan surat tugas Kepala BBPOM di Mataram. d. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. e. Perumusan tindak lanjut pengaduan atau jawaban informasi, dirujuk ke fungsi terkait apabila diperlukan. f. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak lanjut layanan pengaduan 10 hari kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari dengan pemberitahuan b. Tindak lanjut layanan informasi: • Melalui tatap muka langsung, telepon, SMS, email/website, media sosial, dan WhastApp: 1 hari kerja • Melalui surat, faksimili: 3 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram; • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram;

No.	Komponen	Uraian
		g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpommataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992; k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggara Pelayanan Publik; j. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Pelayanan Publik; k. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan

No.	Komponen	Uraian
		Badan Pengawas Obat dan Makanan; l. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; o. Peraturan Badan Pengawas dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/118/M.PAN/8/2024 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; q. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomot HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang Pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Komputer yang dilengkapi printer dan mesin fotokopi; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran;

No.	Komponen	Uraian
		j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet; m. Mushola; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. Charger corner; **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur Khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi Roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat parkir motor dan mobil yang terpisah, termasuk area parkir khusus difabel. 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami informasi dan registrasi obat dan makanan c. Memahami peraturan terkait obat dan makanan d. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 7 orang

No.	Komponen	Uraian
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram 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 yang paling lama ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya; b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; c. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Laporan pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi mengenai bahan yang diuji, baik menggunakan peralatan maupun tanpa menggunakan peralatan.
2. Laboratorium pengujian adalah laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan laboratorium, pengujian, dan penilaian mutu obat dan makanan.
3. Amandemen sertifikat/laporan pengujian diterbitkan apabila terdapat kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau terdapat kesalahan hasil uji yang dapat memengaruhi maupun mengubah kesimpulan hasil pengujian.
4. Sampel adalah benda atau barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi mengenai bahan yang diuji, dengan seluruh parameter memenuhi monografi atau persyaratan standar, baik menggunakan peralatan maupun tanpa menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan dan penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik suatu produk.
7. Pengujian secara sederhana adalah pengujian tanpa atau dengan instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu, misalnya pemisahan melalui ekstraksi, sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian kualitatif cemaran mikrobiologi/cemaran kimia adalah pengujian cemaran mikroba atau kimia yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan cemaran dalam bentuk hasil negatif atau positif.
10. Pengujian kuantitatif cemaran mikrobiologi/cemaran kimia adalah pengujian cemaran mikroba atau kimia yang hasil analisisnya menyatakan jumlah atau nilai mikroba dan cemaran kimia dalam satuan massa/volume.

B. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Permohonan pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi pengujian (Slip Pembayaran) c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang: a. Nama pengirim sampel b. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan c. Data dan identitas contoh • Nama contoh, nama perusahaan, jenis contoh, nomor batch/kode produksi, nomor registrasi dan waktu kadaluarsa • Kemasan asli • Komposisi • Jumlah contoh • Parameter yang diuji
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon (pihak ketiga/swasta) mengajukan permohonan pengujian dan menginput data sampel melalui aplikasi SIPT Pihak Ketiga melalui https://sipt.pom.go.id/pihak-2/login. b. Petugas melakukan verifikasi terhadap penginputan data pemohon melalui aplikasi SIPT pihak ke-3 dan sampel yang diuji, jika sesuai maka akan dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi; c. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan membuat Billing; d. Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel; e. Petugas menjelaskan cara tracking sampel melalui akun pemohon di aplikasi SIPT pihak ke-3 untuk mengetahui posisi sampel uji; f. Pelaksanaan pengujian; g. Penerbitan Sertifikat Hasil Uji dilakukan secara *digital self service*, dimana pelanggan dapat mengunduh Sertifikat Hasil Uji secara mandiri melalui fitur dokumen pada aplikasi SIPT Pihak Ketiga.; h. Pemberitahuan hasil uji juga dilakukan melalui telepon/whatsapp apabila pengujian telah selesai dilakukan berdasarkan permintaan dari pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam - 20 (dua puluh) hari kerja sejak pembayaran PNBP, disesuaikan dengan parameter uji (tercantum pada lampiran waktu dan biaya).

No.	Komponen	Uraian
		BBPOM di Mataram memiliki Inovasi pelayanan pengujian Silapol "Sistem Pengujian Sampel Kepolisian" yaitu pengujian sampel kepolisian *one day services* yang ditujukan untuk mempercepat pengujian khususnya shabu dengan metode GC-MS atau HPLC.
4.	Biaya/Tarif	Biaya/ tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil serta Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/ Laporan Hasil Uji Sampel Obat dan Makanan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram; • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpommataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992; k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

No.	Komponen	Uraian
		Publik; 4. Peraturan Menteri Keuangan No. 73 tahun 2024 tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang bersifat Volatil; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan RI Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang Pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Komputer yang dilengkapi printer dan mesin fotokopi; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet; m. Mushola; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. Charger corner; **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur Khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan;

No.	Komponen	Uraian
		v. Kursi Roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat parkir motor dan mobil yang terpisah, termasuk area parkir khusus difabel. 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal DIII b. Memahami peraturan terkait obat dan makanan c. Memiliki kompetensi pengujian obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Pengujian Obat dan Makanan: 23 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi

No.	Komponen	Uraian
	Keselamatan Pelayanan	diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan; 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan; 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Pengujian Obat dan Makanan



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN



LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan obat dan makanan adalah bahan obat, bahan obat kuasi, bahan obat tradisional, bahan kosmetika, bahan suplemen kesehatan, dan bahan pangan.
3. *Service Level Arrangement* (SLA) adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan Surat Keterangan Ekspor (SKE).
4. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi, yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan, dan kontrasepsi untuk manusia.
5. 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.
6. Obat kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
7. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang digunakan pada bagian luar tubuh manusia, gigi, dan membran mukosa mulut untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan, memperbaiki bau badan, melindungi, dan memelihara tubuh dalam kondisi baik.
8. Suplemen kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan, dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan yang mengandung vitamin, mineral, asam amino, dan/atau bahan lain yang dapat dikombinasikan dengan tumbuhan.
9. Pangan olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
10. Izin edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran obat dan makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.

11. Nomor aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan Surat Keterangan Ekspor (SKE).

B. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) a. Pemohon memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). b. Pemohon memiliki akun yang dapat diakses melalui mekanisme *single sign on* pada laman resmi pelayanan SKE Badan POM atau *National Single Window* (NSW). c. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa, penerima kuasa wajib melampirkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. d. Pemohon menyiapkan dokumen persyaratan hasil pindai dari dokumen asli untuk pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring. e. Pemohon melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan Penerbitan SKE a. Pendaftaran Akun Perusahaan 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* (INSW) untuk memperoleh *username* dan *password*. 2. Pemohon melakukan pengisian data secara daring (*online*) dan mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-BPOM atau portal INSW. 3. Dokumen persyaratan yang diunggah meliputi: • Surat permohonan yang ditandatangani direktur atau kuasa direktur bermeterai; • Surat pernyataan penanggung jawab bermeterai; • Nomor Induk Berusaha (NIB); • Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor serta alamat gudang penyimpanan produk secara jelas. 4. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan. Apabila dinyatakan lengkap, pemohon akan memperoleh *username* dan *password*. Pendaftaran akun

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
perusahaan dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data, pemohon dapat melakukan pembaruan secara daring (online).
b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
1. Pemohon mengajukan permohonan secara daring melalui http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window (INSW) menggunakan username dan password. Pemohon memilih menu Pengajuan Ekspor, kemudian memilih jenis SKE berupa Certificate of Free Sale (CFS) dan memilih komoditi.
2. Pemohon mengunggah
<table>
<tr><th>Certificate of Free Sale</th><th>Health Certificate</th></tr>
<tr><td>Surat permohonan</td><td>Surat permohonan</td></tr>
<tr><td>Surat izin edar</td><td>Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td></tr>
<tr><td>Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td><td>Spesifikasi produk</td></tr>
<tr><td>Spesifikasi produk</td><td>Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM di Mataram</td></tr>
<tr><td>Desain label produk (lokal dan ekspor)</td><td>Desain label produk (lokal dan ekspor)</td></tr>
<tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice, packing list)</td></tr>
</table>
3. Sertifikat analisis sekurang-kurangnya memuat nama produk, parameter uji, hasil uji, metode analisis, nomor batch/lot/kode produksi, tanggal produksi, dan tanggal kedaluwarsa.
4. Pemohon melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai billing Surat Perintah Bayar melalui teller bank, ATM, atau internet banking paling lambat 3 (tiga) hari setelah pengajuan permohonan.
5. Nomor aju diterbitkan setelah pembayaran PNBP diterima dan menjadi awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) nomor aju dapat memuat maksimal 20 (dua puluh) item produk.
6. Evaluator BBPOM di Mataram melakukan evaluasi administratif serta penilaian keamanan, mutu, dan kemanfaatan produk untuk menentukan persetujuan atau penolakan permohonan paling lama 2 (dua) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap dan pembayaran
</td></tr>
</table>

No.	Komponen	Uraian
		PNBP diterima. 7. Permohonan yang telah lengkap akan diproses oleh penindak lanjut dan perekomendasi hingga diterbitkan Surat Keterangan Ekspor. 8. Evaluasi dilakukan dengan mekanisme *clock on* dan *clock off*. Dalam hal diperlukan perbaikan dokumen, proses evaluasi dihentikan sementara (*clock off*) sampai pemohon menyampaikan tambahan data. 9. Pemohon dapat menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak nomor aju diterbitkan. Proses evaluasi dilanjutkan kembali (*clock on*) setelah data dinyatakan lengkap dan benar. 10. Jika pemohon tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan, maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. b) Pemohon harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala BBPOM di Mataram. 12. Dalam hal terdapat kendala teknis, penerbitan SKE dapat melebihi 2 (dua) hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram; • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533;

No.	Komponen	Uraian
		d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpommataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992; k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
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 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 Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	3. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang Pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; d. Komputer yang dilengkapi printer dan mesin fotokopi; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang

No.	Komponen	Uraian
		tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet; m. Mushola; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. Charger corner; **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur Khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi Roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat parkir motor dan mobil yang terpisah, termasuk area parkir khusus difabel. 4. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram dan Lombok Barat.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan terkait obat dan makanan e. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen surat keterangan ekspor
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan d. Dilaksanakan secara kontinyu

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram 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 yang paling lama ditetapkan. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya; b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; c. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

B. Gambar Alur Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN



LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat dan makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan obat dan makanan adalah bahan obat, bahan obat kuasi, bahan obat tradisional, bahan kosmetika, bahan suplemen kesehatan, dan bahan pangan.
3. Pemasukan obat dan makanan adalah kegiatan importasi obat dan makanan ke wilayah Indonesia.
4. Surat Keterangan Impor Border (SKI Border) adalah persetujuan pemasukan obat dan obat tradisional ke wilayah Indonesia untuk kepentingan perdagangan (*custom clearance* dan *cargo release*).
5. Surat Keterangan Impor Post Border (SKI Post Border) adalah persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke wilayah Indonesia dalam rangka pengawasan peredaran obat dan makanan.
6. Pemohon SKI Border adalah pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa untuk mengajukan pemasukan obat dan obat tradisional ke wilayah Indonesia.
7. Pemohon SKI Post Border adalah pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa untuk mengajukan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke peredaran.
8. *Service Level Agreement* (SLA) adalah standar waktu penerbitan keputusan persetujuan atau penolakan SKI Border maupun SKI Post Border.
9. Obat adalah obat jadi, termasuk produk biologi, yang digunakan untuk diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan, dan kontrasepsi.
10. Produk biologi adalah produk yang mengandung bahan biologis dari manusia, hewan, atau mikroorganisme yang diproduksi secara konvensional maupun bioteknologi, seperti vaksin, hormon, antibodi monoklonal, dan produk rekombinan DNA.
11. Obat bahan alam adalah bahan atau ramuan alami yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, atau campurannya yang digunakan secara turun-temurun untuk pengobatan.

12. Obat kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
13. Kosmetika adalah bahan atau sediaan untuk membersihkan, mewangikan, merawat, melindungi, dan memperbaiki penampilan tubuh.
14. Suplemen kesehatan adalah produk untuk melengkapi kebutuhan gizi serta membantu memelihara dan meningkatkan fungsi kesehatan.
15. Pangan olahan adalah makanan atau minuman hasil proses tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
16. Izin edar adalah persetujuan dari Badan POM agar obat dan makanan dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
17. Nomor aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem untuk setiap permohonan SKI Border atau SKI Post Border.

B. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) a. Pemohon memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). b. Pemohon memiliki akun SKI BPOM pada system OSS. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk memperoleh *username* dan *password* melalui mekanisme *single sign on* pada laman pelayanan SKI Badan POM atau portal *National Single Window* (NSW). d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa, penerima kuasa wajib melampirkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon menyiapkan dokumen persyaratan hasil pindai dari dokumen asli untuk pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKI.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan Penerbitan SKI a. Pendaftaran Akun Perusahaan 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal *Indonesia National Single Window* (INSW) untuk memperoleh *username* dan *password*. 2. Pemohon melakukan pengisian data secara daring (*online*) dan mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-BPOM atau portal INSW. 3. Dokumen persyaratan yang diunggah meliputi: • Surat permohonan yang ditandatangani direktur atau kuasa direktur bermeterai; • Surat pernyataan penanggung jawab bermeterai;

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>

Nomor Induk Berusaha (NIB);
Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta notaris apabila Pemohon SKI Border atau SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang menerima kuasa untuk melakukan impor;
Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor serta alamat gudang penyimpanan produk secara jelas.

4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk secara jelas.
5. Untuk pengajuan SKI obat, selain dokumen persyaratan umum, pemohon juga mengunggah:

Perizinan berusaha industri farmasi atau izin usaha pedagang besar farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.

6. Petugas melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan secara daring (online). Apabila dinyatakan lengkap, pemohon akan memperoleh username dan password. Pendaftaran akun SKI dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Perubahan data dilakukan secara daring (online).
b. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI)
1. Pemohon mengajukan permohonan secara daring melalui http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window (INSW) menggunakan username dan password. Pemohon memilih menu Pengajuan Impor, kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.
2. Pemohon mengunggah
<table>
<tr><th>Obat dan Makanan</th><th>Bahan Obat dan Makanan</th></tr>
<tr><td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr>
<tr><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td><td>Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</td></tr>
<tr><td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr>
<tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice, packing list)</td></tr>
<tr><td>Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan</td><td>Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian</td></tr>
<tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan</td></tr>
<tr><td></td><td>(SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk bahan kosmetika berupa bahan parfum</td></tr>
<tr><td></td><td>(SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya</td></tr>
</table>
3. Sertifikat analisis sekurang-kurangnya memuat nama produk, parameter uji, hasil uji, metode analisis, nomor batch/lot/kode produksi, tanggal produksi, dan tanggal kedaluwarsa.

4. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan dalam sertifikat analisis.

5. Nama produk, jenis kemasan, dan ukuran kemasan pada faktur harus sesuai dengan data pada izin edar. Apabila terdapat perbedaan nama produk, harus dilengkapi surat keterangan dari produsen.
c. Pemohon melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui teller bank, ATM, atau internet banking sesuai billing Surat Perintah Bayar
</td></tr>
</table>

No.	Komponen	Uraian
		paling lambat 3 (tiga) hari setelah pengajuan permohonan SKI. d. Nomor aju diterbitkan setelah pembayaran PNBP diterima dan menjadi awal perhitungan *Service Level Agreement* (SLA). Dalam 1 (satu) nomor aju dapat memuat maksimal 20 (dua puluh) item obat dan makanan atau bahan obat dan makanan. e. Evaluator BBPOM di Mataram melakukan evaluasi administratif serta penilaian keamanan, mutu, dan kemanfaatan produk untuk menentukan persetujuan atau penolakan permohonan paling lama 4 (empat) jam setelah dokumen dinyatakan lengkap dan pembayaran PNBP diterima. f. Permohonan yang telah lengkap akan diproses oleh penindak lanjut dan perekomendasi hingga diterbitkan Surat Keterangan Impor (SKI). g. Evaluasi dilakukan dengan mekanisme *clock on* dan *clock off*. Dalam hal diperlukan perbaikan dokumen, proses evaluasi dihentikan sementara (*clock off*) sampai pemohon menyampaikan tambahan data. h. Pemohon dapat menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak nomor aju diterbitkan. Proses evaluasi dilanjutkan kembali (*clock on*) setelah data dinyatakan lengkap dan benar. i. Jika pemohon tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan, maka: 1. Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2. Pemohon harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. j. Persetujuan SKI diterbitkan secara elektronik tanpa memerlukan cap dan tanda tangan basah. k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, pemberitahuan penolakan disampaikan secara daring melalui laman pelayanan SKI Badan POM atau portal *National Single Window* (NSW). l. SKI dapat dicetak oleh pemohon atau instansi terkait melalui portal *National Single Window* (NSW). m. Dalam kondisi tertentu atau kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) jam atau secara manual.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 (enam) jam.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif

No.	Komponen	Uraian
		atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. SMS/WhatsApp : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpommataram; i. Kotak saran; j. Papan Aspirasi dan Inspirasi (Paris) k. Lapor Kepala : 08770339992 l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) m. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

No.	Komponen	Uraian
		7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy;* e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Toilet l. Musholla m. Kotak P3K n. Kantin o. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; p. *Charger Corner;* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** q. Jalur khusus guding block untuk kelompok rentan; r. Kursi tunggu Kelompok Rentan; s. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; t. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; u. Kursi roda, Kruk, tongkat tuna Netra; v. Tempat bermain anak; w. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; x. Ruang laktasi; y. Ruang tenang; z. Kaca mata baca; æ. Jalur khusus difabel; ø. Kursi roda dan tongkat penyangga, å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok

No.	Komponen	Uraian
		Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan terkait obat dan makanan b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen surat keterangan impor
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan.

No.	Komponen	Uraian
		4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)



LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PRODUKSI KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang digunakan pada bagian luar tubuh manusia, seperti kulit, rambut, kuku, bibir, organ genital bagian luar, gigi, dan membran mukosa mulut untuk membersihkan, mewangikan, merawat, melindungi, dan memperbaiki penampilan tubuh. Bahan obat dan makanan adalah bahan obat, bahan obat kuasi, bahan obat tradisional, bahan kosmetika, bahan suplemen kesehatan, dan bahan pangan.
2. Industri kosmetika adalah industri yang memproduksi kosmetika dan telah memiliki izin usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah bukti registrasi atau pendaftaran pelaku usaha sebagai identitas dalam pelaksanaan kegiatan usaha.
4. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika untuk menjamin mutu produk sesuai tujuan penggunaannya.
5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa industri kosmetika telah menerapkan CPKB, baik secara bertahap maupun menyeluruh.
6. Persetujuan denah bangunan industri kosmetika adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa denah bangunan industri kosmetika sesuai dengan prinsip CPKB.

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

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: a. Surat permohonan; b. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS - RBA).

No.	Komponen	Uraian
		Persyaratan Khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses dan/atau Jasa: a. Persetujuan Denah Bangunan Baru Persyaratan teknis berupa denah bangunan industri kosmetik. b. Persetujuan Denah Bangunan Perubahan 1. Perubahan denah bangunan dapat berupa: • Penambahan bangunan di lokasi yang sama; • Perubahan/penambahan fungsi ruangan; • Perubahan/penambahan bentuk sediaan; • Penambahan/pengurangan luas ruangan; • Perubahan nama perusahaan; • Perubahan golongan Industri kosmetik; • Perubahan alamat industri kosmetik tanpa mengubah lokasi industri kosmetik. 2. Persyaratan teknis berupa: • Denah bangunan industri kosmetik yang mengalami perubahan; • Denah bangunan industri kosmetik lama. c. Sertifikat CPKB Baru Persyaratan teknis berupa: 1. Persetujuan denah bangunan industri kosmetik; 2. Dokumen penerapan 12 (dua belas) aspek sistem mutu sesuai dengan Peraturan Badan yang mengatur mengenai CPKB; 3. 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; 4. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Pembaruan Sertifikat CPKB Persyaratan teknis berupa: 1. Persetujuan denah bangunan industri kosmetik; 2. Dokumen penerapan 12 (dua belas) aspek sistem mutu sesuai dengan Peraturan Badan yang mengatur mengenai CPKB; 3. 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; 4. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembaharuan Sertifikat CPKB tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:

No.	Komponen	Uraian
		1. Tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; 2. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan. Pembaharuan Sertifikat CPKB dilakukan pemeriksaan sarana apabila: 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. Permohonan pembaharuan Sertifikat CPKB dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan: 1. Hasil pemeriksaan rutin; 2. Riwayat kosmetik yang diedarkan. e. Sertifikat CPKB Perubahan Administrasi Perubahan Administrasi Sertifikat CPKB terdiri dari perubahan terhadap: 1. Nama badan usaha/badan hukum; 2. Alamat tanpa perubahan lokasi. Persyaratan khusus: 1. Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris); 2. Dokumen dari pemerintah daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi. f. Sertifikat CPKB Perubahan Teknis, terdiri dari: 1. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan; 2. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 3. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; 4. Penambahan gudang di satu lokasi sarana. Persyaratan teknis meliputi: 1. Persetujuan denah bangunan industri kosmetik; 2. Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; 3. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai

No.	Komponen	Uraian
		dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. Dalam hal terjadi sertifikat CPKB perubahan teknis karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan: 1. Hasil pemeriksaan rutin; 2. Riwayat kosmetik yang diedarkan. Dalam hal terjadi sertifikat CPKB perubahan teknis karena: 1. Penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan; 2. Penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; 3. Penambahan gudang di satu lokasi sarana, dilakukan pemeriksaan sarana.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Persetujuan Denah Bangunan a. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan denah bangunan industri kosmetik yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA); b. Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah; c. Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi, dokumen dinyatakan lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada pemohon; d. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan jika dari hasil verifikasi persyaratan dinyatakan lengkap; e. Setelah pemohon melakukan pembayaran, denah diperiksa paling lama 10 (sepuluh) hari kerja menggunakan mekanisme time to respond terhitung sejak pembayaran diterima oleh BPOM; f. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, pemohon menyampaikan tambahan data paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi hingga dinyatakan lengkap dan

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>benar;
g. Setelah denah dinyatakan lengkap dan benar, maka Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik akan diterbitkan.
Pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB
a. Pemohon mengajukan permohonan sertifikat CPKB yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id yang terintegrasi dengan Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA);
b. Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah;
c. Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi, dokumen dinyatakan lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada pemohon;
d. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan jika dari hasil verifikasi persyaratan dinyatakan lengkap;
e. Setelah pemohon melakukan pembayaran, dokumen dan sarana diperiksa paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja menggunakan mekanisme clock on clock off terhitung sejak pembayaran diterima oleh BPOM;
f. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, pemohon menyampaikan tambahan data berupa CAPA (corrective action and preventive action) paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi;
g. Setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap, maka Sertifikat CPKB akan diterbitkan</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td>a. Persetujuan Denah Bangunan Baru: 10 (sepuluh) hari kerja
b. Persetujuan Denah Bangunan Perubahan: 10 (sepuluh) hari kerja
c. Sertifikat CPKB Baru: 35 (tiga puluh lima) hari kerja
d. Pembaharuan Sertifikat CPKB: 35 (tiga puluh lima) hari kerja
e. Sertifikat CPKB Perubahan Administrasi: 10 (sepuluh) hari kerja
f. Sertifikat CPKB Perubahan Teknis: 35 (tiga puluh lima) hari kerja</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Biaya/Tarif</td><td>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik
<table>
<tr><th>Kategori</th><th>Industri Golongan A</th><th>Industri Golongan B</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>No.</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>Baru</td><td>Rp 500.000,-</td><td>Rp 250.000,-</td></tr>
<tr><td>Perubahan</td><td>Rp 250.000,-</td><td>Rp 100.000,-</td></tr>
</table>
m. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
<table>
<tr><th>Kategori</th><th>Industri Besar (Rp)</th><th>Industri Menengah (Rp)</th><th>Industri Kecil Mikro (Rp)</th></tr>
<tr><td>Baru</td><td>10.000.000,-</td><td>5.000.000,-</td><td>1.000.000,-</td></tr>
<tr><td>Perpanjangan 5 tahun</td><td>5.000.000,-</td><td>3.000.000,-</td><td>500.000,-</td></tr>
<tr><td>Perubahan nama perusahaan tanpa perubahan kepemilikan</td><td>1.000.000,-</td><td>500.000,-</td><td>100.000,-</td></tr>
<tr><td>Perubahan sertifikat CPKB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi sama)</td><td>500.000,-</td><td>250.000,-</td><td>100.000,-</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik
b. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi</td><td>Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui:
a. Datang langsung ke:
• Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram;
• Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong.
b. Telepon : 0370-621916;
c. ULPK : 087871500533;
d. Email : bpom-mataram.pom.go.id;
e. Subsite : mataram.pom.go.id;
f. Facebook : bpom.mataram;
g. Instagram : bpom.mataram;
h. Tiktok : bpom.mataram;</td></tr>
</table>

No.	Komponen	Uraian
		i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik; 5. 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; 6. Peraturan Badan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy*; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizier; l. Toilet; m. Musholla; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis;

No.	Komponen	Uraian
		q. *Charger Corner*; **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur Khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentran; t. Televisi dengan video Pelayanan Publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel; 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan ; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; d. Mampu mengoperasikan komputer; e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian;

No.	Komponen	Uraian
		• Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK



LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia.
2. Pangan olahan adalah makanan atau minuman hasil proses tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. Produksi pangan olahan adalah kegiatan menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali pangan olahan.
4. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) adalah pedoman produksi pangan olahan agar aman, bermutu, dan layak dikonsumsi.
5. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen resmi yang menyatakan sarana produksi pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB.
6. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan produksi pangan olahan untuk diedarkan.
7. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).
8. Audit adalah pemeriksaan secara sistematis terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
9. Tindakan perbaikan adalah tindakan yang dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan ketidaksesuaian dengan persyaratan CPPOB dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS; b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; c. Peta lokasi sarana produksi; d. Denah bangunan (layout) sarana produksi; e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; f. Deskripsi pangan olahan; g. Alur proses produksi beserta penjelasannya; h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/

No.	Komponen	Uraian
		pemenuhan standarr penerapan CPPOB; i. Hasil *self assessment.*
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai KBLI. Permohonan rekomendasi izin penerapan CPPOB dilakukan setelah pemohon memiliki akun pada http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. a. Mekanisme Penerbitan Izin Penerapan CPPOB Untuk Usaha Mikro dan Kecil 1. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen permohonan; 2. BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang diunggah; 3. BBPOM di Mataram menerbitkan izin CPPOB apabila dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai paling lama 20 (dua puluh) hari kerja 4. Apabila dokumen belum lengkap atau memerlukan tindakan perbaikan, BBPOM di Mataram menyampaikan permintaan revisi melalui sistem paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; 5. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap hasil perbaikan. Jika telah memenuhi persyaratan, izin CPPOB diterbitkan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja. b. Mekanisme Penerbitan Izin Penerapa CPPOB Untuk Usaha Menengah dan Besar 1. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan; 2. BBPOM di Mataram melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah; 3. BBPOM di Mataram menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari); 4. Apabila dokumen belum lengkap atau memerlukan tindakan perbaikan, BBPOM di Mataram menyampaikan permintaan revisi melalui sistem paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; 5. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap hasil perbaikan dan pemeriksaan sarana menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap;

No.	Komponen	Uraian
		6. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, BBPOM di Mataram menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; 7. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan tindak lanjut pemeriksaan (TKTP); 8. BBPOM di Mataram melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang disampaikan pemohon; 9. Jika telah memenuhi persyaratan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan/atau hasil evaluasi; 10. Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik.
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram; • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017

No.	Komponen	Uraian
		tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer yang dilengkapi printer dan mesin *fotocopy*; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet; m. Musholla; n. Kotak P3K; o. Kantin;

No.	Komponen	Uraian
		p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. *Charger Corner* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dpan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengn fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi roda, kruk, tongtuna Netra; w. Tempata bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur Khusus difabel; å. Tempat parkir motor dan mobil yang terpisah, termasuk area parkir khusus difabel. 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ *Public Speaking* c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan.

No.	Komponen	Uraian
		Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Mayarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK



LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat bahan alam adalah bahan atau ramuan yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, sediaan galenik, atau campurannya yang secara turun-temurun digunakan untuk pengobatan sesuai norma yang berlaku di masyarakat.
2. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan obat tradisional untuk menjamin mutu produk sesuai tujuan penggunaannya.
3. Usaha Kecil Obat Tradisional (UKOT) adalah usaha yang dapat memproduksi seluruh bentuk sediaan obat tradisional, kecuali tablet, effervescent, suppositoria, dan kapsul lunak.
4. Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT) adalah usaha yang hanya memproduksi obat tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar, dan rajangan.
5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa usaha obat tradisional telah memenuhi persyaratan teknis CPOTB secara bertahap untuk satu jenis bentuk sediaan.
6. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

B. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT; b. NIB RBA; c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.go.id;

No.	Komponen	Uraian
		e. Surat permohonan f. Khusus untuk pengajuan sertifikat baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen; g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: • Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap; • Berita acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil inspeksi diri terakhir.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai KBLI. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap melalui http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. a. Mekanisme Pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen persyaratan; 2. BBPOM di Mataram menerima permohonan dan melakukan evaluasi dokumen; 3. Apabila dokumen belum lengkap, pemohon diminta mengunggah tambahan data. Jika dokumen dinyatakan lengkap, BBPOM di Mataram melakukan inspeksi sarana paling lama 6 (enam) hari kerja; 4. BBPOM di Mataram menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara bertahap atau surat permintaan tambahan data/Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan (TKTP) paling lama 14 (empat belas) hari kerja; 5. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP paling lama 40 (empat puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 2 (dua) kali masing-masing 20 (dua puluh) hari kerja (*clock off*); 6. BBPOM di Mataram menerima dan mengevaluasi TKTP paling lama 22 (dua puluh dua) hari kerja; 7. BBPOM di Mataram menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOTB secara

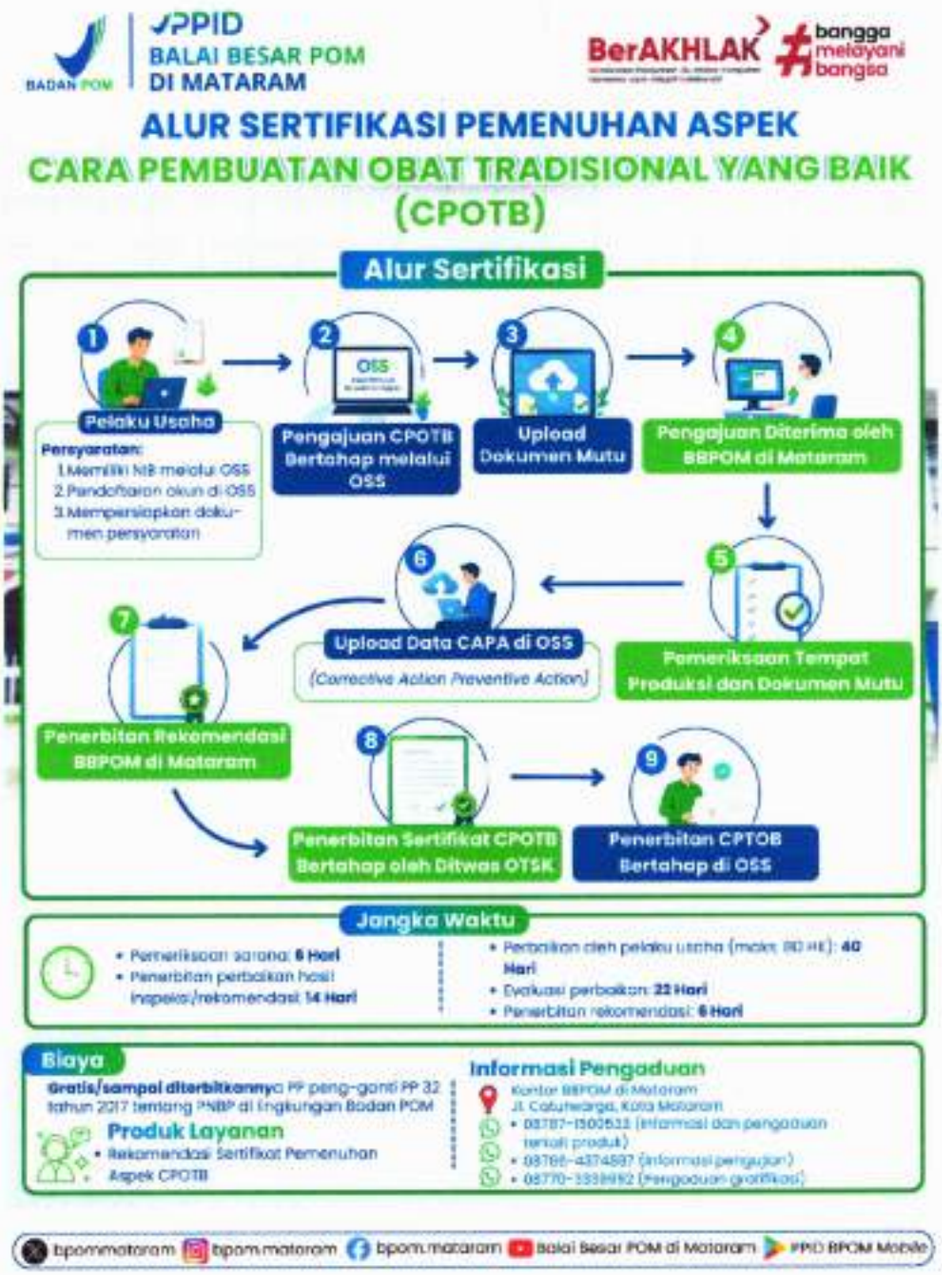
No.	Komponen	Uraian
		bertahap paling lama 6 (enam) hari kerja; 8. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap paling lama 7 (tujuh) hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 (lima puluh lima) hari kerja dengan mekanisme *clock on–clock off*.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap b. Penolakan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja;

No.	Komponen	Uraian
		5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisonal yang Baik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy*; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet m. Mushola; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. *Charger Corner* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan Publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan;

No.	Komponen	Uraian
		u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompom rentan; v. Kursi roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah, termasuk area parkir khusus difabel. 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ *Public Speaking* c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam

No.	Komponen	Uraian
		memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN REKOMENDASI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA



LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN REKOMENDASI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang digunakan pada bagian luar tubuh manusia, seperti epidermis, rambut, kuku, bibir, organ genital bagian luar, gigi, dan membran mukosa mulut, terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan, memperbaiki bau badan, serta melindungi atau memelihara tubuh dalam kondisi baik.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi kosmetika dan telah memiliki izin usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah bukti registrasi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha sekaligus sebagai identitas pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
4. Rekomendasi Sarana Pemohon Notifikasi Kosmetika adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa importir, usaha perorangan, atau badan usaha di bidang kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetika di wilayah Indonesia telah memenuhi persyaratan sebagai pemohon notifikasi kosmetika.
5. Importir adalah badan usaha berbadan hukum atau nonbadan hukum yang memasukkan kosmetika ke wilayah Indonesia.
6. Usaha Perorangan adalah usaha yang dikelola secara pribadi oleh perorangan dan memiliki perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika untuk menjamin produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan mutu sesuai tujuan penggunaannya.
8. Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan.

B. Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS; b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; c. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terk=libat dalam tindak pidana di bidang kosmetika;

No.	Komponen	Uraian
		d. Memiliki penanggung jawab teknis (dibuktikan dengan fotokopi KTP, Ijazah, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan); e. Dokumen pengadaan dan distribusi kosmetika berupa: 1. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kosmetika; 2. Catatan persediaan/ kartu stok kosmetika; 3. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan kosmetika; 4. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai KBLI. Permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika dilakukan melalui http://www.oss.go.id. a. Mekanisme Pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika kepada Kepala BBPOM di Mataram; 2. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima dengan menggunakan daftar periksa pemeriksaan sarana; 3. Apabila hasil pemeriksaan memenuhi ketentuan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika paling lama 5 (lima) hari kerja; 4. Apabila hasil pemeriksaan belum memenuhi ketentuan, BBPOM di Mataram menyampaikan permintaan tindakan perbaikan paling lama 5 (lima) hari kerja; 5. Pemohon menyampaikan perbaikan atau *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja; 6. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang disampaikan pemohon; 7. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan, BBPOM di Mataram menerbitkan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
3.	Jangka	12 (dua belas) hari

No.	Komponen	Uraian
	Waktu Pelayanan	
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan

No.	Komponen	Uraian
		Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. 8. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy*; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizier; l. Toilet; m. Musholla; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. *Charger Corner*; **Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak;

No.	Komponen	Uraian
		x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ *Public Speaking* c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan

No.	Komponen	Uraian
		risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI MATARAM

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)



LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi, yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan, dan kontrasepsi untuk manusia.
2. Bahan obat adalah bahan berkhasiat atau tidak berkhasiat yang digunakan dalam pengolahan obat dengan standar dan mutu sebagai bahan baku farmasi, termasuk baku pembanding.
3. Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) adalah cara distribusi atau penyaluran obat dan/atau bahan obat untuk menjamin mutu produk sepanjang jalur distribusi sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
4. Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan berbadan hukum yang memiliki izin untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. PBF Cabang adalah cabang Pedagang Besar Farmasi yang memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Sertifikat CDOB adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa PBF atau PBF Cabang telah memenuhi persyaratan CDOB dalam mendistribusikan obat dan/atau bahan obat.
7. Pemohon adalah PBF atau PBF Cabang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Audit Pemenuhan Persyaratan CDOB, selanjutnya disebut pemeriksaan, adalah pemeriksaan langsung terhadap sarana distribusi atau penyaluran untuk menilai pemenuhan persyaratan CDOB.
9. *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) adalah tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan CDOB dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS; b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; c. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu: http://www.sertifikasicdob.go.id; d. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; e. Khusus untuk pengajuan sertifikat baru diharuskan menyertakan: 1. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; 2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 3. Dokumen pendukung meliputi; • Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; • Daftar kategori produk yang didistribusikan; • Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; • Daftar peralatan/ perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; • Kebijakan mutu dan daftar SOP. 6. Khusus permohonan perpanjangan Sertifikat CDOB, pemohon wajib melengkapi: • Permohonan diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir; • Dokumen inspeksi diri; • Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA sesuai KBLI. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. a. Mekanisme Pengajuan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CDOB 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen

No.	Komponen	Uraian
		persyaratan melalui website http://www.sertifikasicdob.pom.go.id; 2. Apabila hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan, BBPOM di Mataram menerima surat dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi https://srikandi.arsip.go.id; 3. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana paling lama 14 (empat belas) hari kerja dan menginput hasil pemeriksaan ke dalam aplikasi; 4. Apabila hasil pemeriksaan memenuhi persyaratan, pemohon direkomendasikan untuk memperoleh Sertifikat CDOB; 5. Apabila hasil pemeriksaan ditemukan ketidaksesuaian, pemohon diminta menyampaikan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA); 6. PBF dapat menyampaikan CAPA paling banyak 2 (dua) kali dengan jangka waktu penyelesaian masing-masing 30 (tiga puluh) hari kerja; 7. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi CAPA paling lama 14 (empat belas) hari kerja; 8. Apabila hasil evaluasi CAPA dinyatakan memenuhi persyaratan, pemohon direkomendasikan untuk memperoleh Sertifikat CDOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	49 (empat puluh sembilan) hari
4.	Biaya/Tarif	Rp. 7.000.000,- (sesuai PP 32 Tahun 2017 tentang PNBP di Lingkungan BPOM)
5.	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan: a. Pemenuhan persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik; b. Permintaan CAPA.
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH

No.	Komponen	Uraian
		No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Peyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta kerja; 5. 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; 6. 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; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan	1. Kantor BBPOM di Mataram:

No.	Komponen	Uraian
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy;* e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizier l. Toilet; m. Musholla; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis; q. *Charger Corner;* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan: u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan: v. Kursi Roda, kruk, tongkat tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jaljur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota

No.	Komponen	Uraian
		Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Pernah mengikuti Pelayanan Publik/Pelayanan Prima/ *Public Speaking* c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan

No.	Komponen	Uraian
		pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BADAN POM
DI MATARAM

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM (OBA), SUPLEMEN KESEHATAN (SK), DAN OBAT KUASI



LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM (OBA), SUPLEMEN KESEHATAN (SK), DAN OBAT KUASI (OK)
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat Bahan Alam adalah bahan atau ramuan yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, sediaan galenik, atau campurannya yang secara turun-temurun digunakan untuk pengobatan sesuai norma yang berlaku di masyarakat.
2. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
3. Suplemen Kesehatan adalah produk yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan, dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, yang mengandung vitamin, mineral, asam amino, dan/atau bahan lain yang dapat dikombinasikan dengan tumbuhan.
4. Rekomendasi importir adalah dokumen persyaratan legal yang diterbitkan oleh BPOM sebagai persetujuan bagi badan usaha untuk memasukkan obat tradisional, obat kuasi, atau suplemen kesehatan ke wilayah Indonesia, serta sebagai bukti bahwa importir telah memenuhi persyaratan teknis.

B. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS; b. Melakukan pendaftaran akun pada sistem OSS;; c. Menyiapkan dokumen persyaratan, antara lain: 1. Dokumen mutu/SOP; 2. Daftar Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK), dan Obat Kuasi (OK) yang akan diimpor; 3. Surat penunjukan keagenan dan hak registrasi dari industri di negara asal; 4. Sertifikat Cara Pembuatan yang Baik sesuai bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal; 5. Surat pernyataan Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas meterai;

No.	Komponen	Uraian
		6. Rekomendasi importir OT-SK-OK sebelumnya yang masih berlaku; 7. Dokumen pendukung perubahan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Importir a. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi importir melalui sistem OSS; b. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan secara elektronik; c. BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen; d. Apabila dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan, BBPOM di Mataram melakukan pemeriksaan sarana; e. Hasil pemeriksaan sarana yang memenuhi ketentuan akan diterbitkan rekomendasi importir oleh BBPOM di Mataram dan diunggah melalui sistem OSS; f. Apabila dokumen belum memenuhi persyaratan, permohonan dikembalikan kepada pelaku usaha untuk dilengkapi sebelum dilakukan pemeriksaan sarana; g. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan, pemohon diberikan waktu untuk melakukan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) serta mengunggah bukti pelaksanaan CAPA melalui OSS; h. BBPOM di Mataram melakukan evaluasi terhadap CAPA. Jika hasil evaluasi dinyatakan memenuhi ketentuan, rekomendasi importir dapat diterbitkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Badan POM memberikan tanggapan terhadap permohonan, hasil inspeksi, dan penyampaian Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) paling lama 14 (empat belas) hari kerja; b. Pemohon menyampaikan TPTP paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal Surat Perbaikan Hasil Inspeksi; c. Pemohon dapat mengajukan perpanjangan penyampaian TPTP sebanyak 2 (dua) kali, masing-masing paling lama 10 (sepuluh) hari kerja; d. Jam pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Biaya/Tarif	Biaya pelayanan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan BPOM.
5.	Produk	Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi

No.	Komponen	Uraian
	Pelayanan	dan Suplemen Kesehatan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. 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; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy*; e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang

No.	Komponen	Uraian
		menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizier; l. Toilet m. Musholla n. Kotak P3K o. Kantin p. Aneka makanan ringan dan minuman gratis q. *Charger Corner* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Ppelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan; v. Kursi roda, kruk, tongka tuna Netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan obat dan makanan; b. Pegawai yang memahami Cara Penyimpanan dan Penyaluran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan; c. Pegawai yang berstatus sebagai inspektur Obat

No.	Komponen	Uraian
		Tradisional dan Suplemen Kesehatan; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab kepada pihak yang memerlukan; e. Pegawai yang mampu mengoperasikan teknologi informasi serta memiliki keterampilan dalam pengelolaan data dan informasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram

No.	Komponen	Uraian
		setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.

BADAN POM

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERSETUJUAN PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU SPECIAL ACCESS SCHEME OBAT TRADISIONAL, OBAT KUASI DAN SUPLEMEN KESEHATAN



LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM
NOMOR OT.02.01.36B.05.26.80 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PERSETUJUAN PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU *SPECIAL ACCESS SCHEME* OBAT TRADISIONAL, OBAT KUASI DAN SUPLEMEN KESEHATAN
BALAI BESAR POM DI MATARAM

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, sediaan galenik, atau campurannya yang digunakan secara turun-temurun untuk pengobatan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
2. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
3. Suplemen Kesehatan adalah produk yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan, dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, yang mengandung vitamin, mineral, asam amino, dan/atau bahan lain yang dapat dikombinasikan dengan tumbuhan.
4. Special Access Scheme (SAS) adalah mekanisme pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan tertentu ke dalam wilayah Indonesia melalui jalur khusus berdasarkan persetujuan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. Persetujuan Pemasukan melalui mekanisme SAS adalah dokumen persetujuan yang diterbitkan oleh BPOM untuk pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan melalui jalur khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Penerbitan Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan

No.	**Komponen**	**Uraian**
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: a. Surat permohonan dari importir/produsen; b. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; c. Faktur (*invoice*); d. *Packing list* e. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan SAS BPOM dengan mengakses http://www.e-bpom.pom.go.id

No.	Komponen	Uraian
		Persyaratan Khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses dan/atau Jasa a. Sertifikat analisa; b. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; c. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; d. Proposal sesuai peruntukan SAS; e. Justifikasi jumlah kebutuhan Peruntukan donasi, ditambahkan persyaratan sebagai berikut: a. Bukti produk telah terdaftar di negara asal; b. Komposisi; c. Surat komitmen yang menyatakan kesediaan untuk: 1. Melaporkan secara berkala distribusi produk yang didonasikan. 2. Menempelkan tulisan kepada setiap satuan terkecil yang didistribusikan: "PRODUK DONASI, TIDAK UNTUK DIJUAL", "HATI-HATI DALAM PENGGUNAAN HARUS DENGAN PENGAWASAN DOKTER." 3. Sebelum didistribusikan pada kemasan harus dicantumkan penjelasan kegunaan, cara penggunaan, perhatian, peringatan, kontraindikasi dan komposisi obat tradisional dalam Bahasa Indonesia. 4. Melakukan monitoring efek samping produk dan melaporkan hasil monitoring tersebut kepada Badan POM.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerbitan Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan SAS yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.ebpom.pom.go.id; b. Evaluator melakukan evaluasi permohonan; c. Verifikator Level I melakukan verifikasi dan menindaklanjuti hasil evaluasi permohonan dari evaluator; d. Pengajuan SAS yang telah ditindaklanjuti oleh Verifikator Level I kemudian akan di verifikasi kembali dan direkomendasi secara elektronik; e. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar;

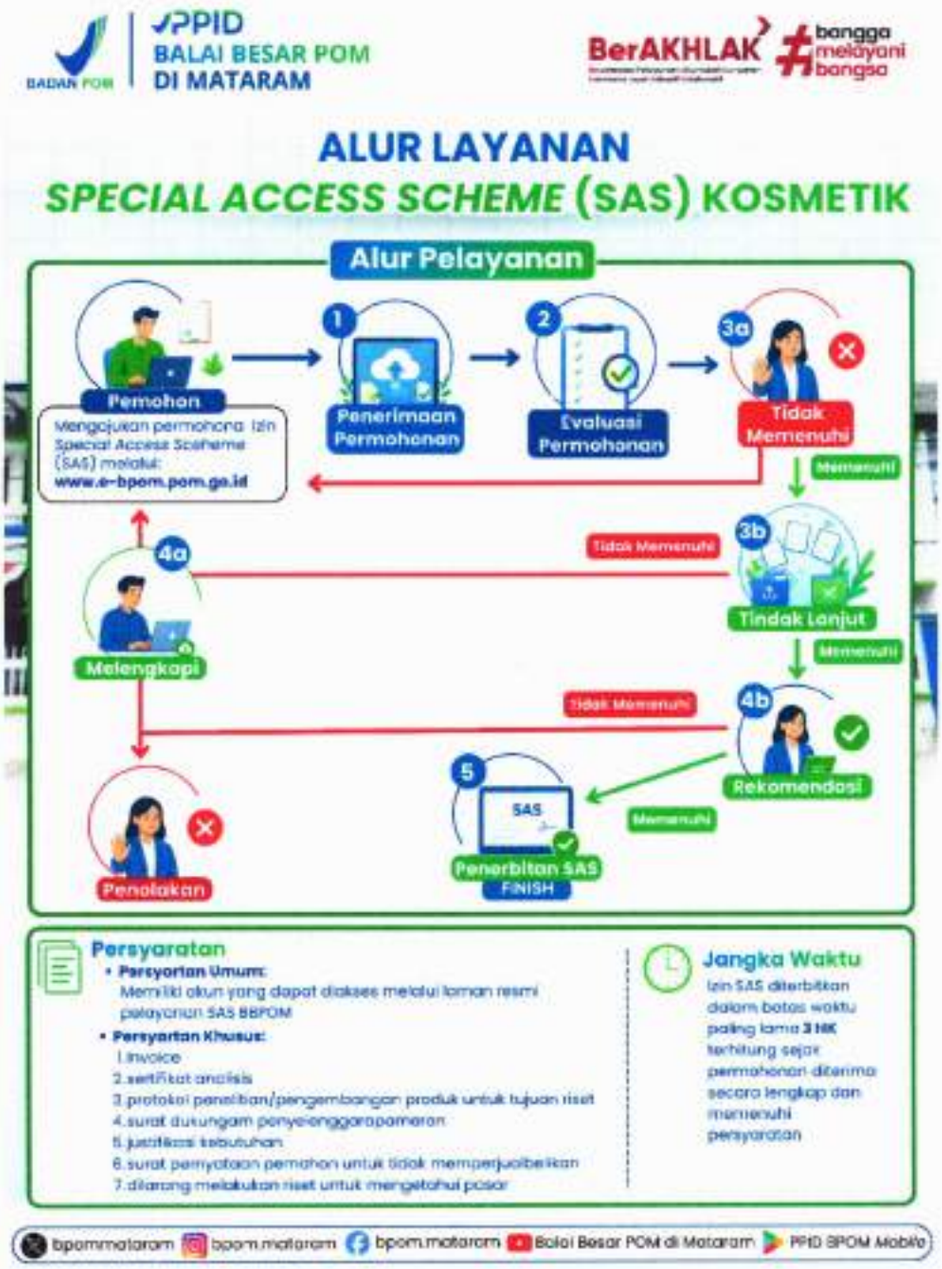
No.	Komponen	Uraian
		f. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai. Persetujuan dan Penerbitan SAS akan dilakukan atas nama Direktur unit yang melakukan pelayanan penerbitan SAS. dikecualikan layanan penerbitan SAS Donasi akan dilakukan atas nama Deputi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka waktu pelayanan 3 (tiga) hari; b. Jam pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Biaya/Tarif	Biaya pelayanan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan BPOM.
5.	Produk Pelayanan	*Special Access Scheme* (SAS)
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Penilaian, saran, dan masukan/ apresiasi sebagai umpan balik terhadap layanan BBPOM di Mataram, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke: • Kantor Balai Besar POM di Mataram, Jl. Catur Warga Kota Mataram. • Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram di Jl. Cilinaya No. 7 Kota Mataram (Ex Hero), MPP Lombok Barat di Jl. TGH. Lopan, Labuapi dan MPP Lombok Timur di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 61, Selong. b. Telepon : 0370-621916; c. ULPK : 087871500533; d. Email : bpom-mataram.pom.go.id; e. Subsite : mataram.pom.go.id; f. Facebook : bpom.mataram; g. Instagram : bpom.mataram; h. Tiktok : bpom.mataram; i. Kotak saran; j. Lapor Kepala : 087703339992 k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR); l. Halo BPOM 1500533.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;

No.	Komponen	Uraian
		3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Kantor BBPOM di Mataram: a. Ruang pelayanan; b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja; c. Komputer dan akses internet; *d.* Komputer dilengkapi printer dan mesin *fotocopy;* e. Sistem layanan antrean elektronik; f. Televisi dan bahan bacaaan; g. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan; h. Teras Literasi yang menyediakan bahan bacaan dan brosur keamanan obat dan makanan; i. Kotak saran; j. Televisi dengan video layanan dan Televisi yang menampilkan berita nasional; k. Wastafel cuci tangan dan hand sanitizer; l. Toilet; m. Musholla; n. Kotak P3K; o. Kantin; p. Aneka makanan dan minuman gratis; q. *Charger Corner;* **Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan:** r. Jalur khusus dengan guding block untuk kelompok rentan; s. Kursi tunggu Kelompok Rentan; t. Televisi dengan video Pelayanan Publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan; u. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas lengkap kelompok rentan;

No.	Komponen	Uraian
		v. Kursi roda, kruk, tomgkat tuna netra; w. Tempat bermain anak; x. Jalur landai, pegangan rambat untuk kelompok rentan; y. Ruang laktasi; z. Ruang tenang; æ. Kaca mata baca; ø. Jalur khusus difabel; å. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel 2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan fasilitas yang tersedia di lingkungan MPP Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Timur.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	a. *Front office*: 1 orang b. Sertifikasi: 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan Publik BBPOM di Mataram dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: • Jenis pelayanan; • Waktu penyelesaian; • Biaya/ tarif; • Produk layanan. Waktu Penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu yang paling lama ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat,

No.	Komponen	Uraian
		tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluakan ucapanm isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya. b. Pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksana audit internal dan eksternal (Kemenpan RB maupun pihak ketiga), dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM di Mataram setiap bulan. 3. SKM secara mandiri oleh BBPOM di Mataram setiap bulan. 4. Penerapan kebijakan r*eward*, p*unishment,* dan pemberian kompensasi untuk mengetahui tingkat kinerja petugas pelaksana secara periodik. 5. Laporan Tahunan BBPOM di Mataram dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

C. Gambar Alur *Special Acces Scheme* (SAS) Kosmetik



KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI MATARAM,

Yogi Abaso Mataram, S.Si., Apt.



"Obat dan Makanan Aman, Bermutu dan Berdaya Saing
untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat,
Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"

kata BPOM

1500533
HALOBPOM

bpom.mataram | Balai Besar POM di Mataram | bpommataram