



STANDAR PELAYANAN

LOKA POM DI KOTA TANJUNGPINANG

2026



"SEHATI"

*Satu Hati Melayani
Negeri*

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR : HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Pemberian Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan;
 - b. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - c. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB);
 - d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA-CPKB);
 - e. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik;
 - f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - g. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; termasuk kelompok rentan;
 - c. Aparat Pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang Nomor HK.02.02.13C.08.05.29 tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kota Tanjungpinang
Pada tanggal : 21 Agustus 2026
Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN

PENERIBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, OBAT KUASI, DAN SUPLEMEN KESEHATAN

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

- 1. Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 2. Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan** adalah badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang memasukkan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan ke wilayah Indonesia
- 3. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan** adalah dokumen yang membuktikan bahwa fasilitas distribusi Importir telah menerapkan cara penyimpanan dan pengiriman yang baik.
- 4. Prinsipal** adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, di dalam negeri atau di luar negeri yang menunjuk distributor atau agen di dalam negeri untuk melakukan penjualan barang yang diproduksi, dimiliki, atau dikuasi oleh Prinsipal.
- 5. Cara Pembuatan yang Baik** adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 6. Obat Bahan Alam Impor** adalah Obat Bahan Alam yang seluruh proses pembuatan atau sebagian tahapan pembuatan sampai dengan pengemasan primer dilakukan oleh industri di luar negeri, yang dimasukkan dan diedarkan di wilayah Indonesia.
- 7. Obat Kuasi Impor** adalah Obat Kuasi yang seluruh proses pembuatan atau sebagian tahapan pembuatan sampai dengan pengemasan primer dilakukan oleh industri di luar negeri, yang dimasukkan dan diedarkan di wilayah Indonesia.
- 8. Suplemen Kesehatan Impor** adalah Suplemen Kesehatan yang seluruh proses pembuatan atau sebagian tahapan pembuatan sampai dengan pengemasan primer dilakukan oleh industri di luar negeri, yang dimasukkan dan diedarkan di wilayah Indonesia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengajuan layanan dilakukan secara elektronik melalui https://oss.go.id/ Sebelum mengajukan layanan, pemohon harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan (KBLI) yang sesuai. 2. Permohonan Baru a. Dokumen Administratif i. Formulir data teknis berupa surat permohonan yang mencakup informasi : a) Nama Perusahaan b) Alamat Kantor c) Alamat gudang d) Nama direktur/pemilik e) Nama apoteker penanggung jawab teknis f) Nomor telepon/HP korespondensi g) Email korespondensi ii. Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor b. Dokumen Teknis i. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Importir ii. Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari produsen/Prinsipal negara asal yang masih berlaku iii. Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal iv. Foto produk, foto atau scan kemasan/penandaan asli produk yang akan didaftarkan v. Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai. vi. Dokumen mutu 3. Permohonan Perubahan Fasilitas a. Perubahan fasilitas mencakup perubahan atau penambahan lokasi Gudang b. Persyaratan permohonan perubahan fasilitas mencakup : i. Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang mencakup informasi : 1) Nama perusahaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2) Alamat kantor 3) Alamat gudang (lama dan baru) 4) Nama direktur / pemilik 5) Nama Apoteker penanggung jawab teknis 6) Nomor telepon / HP korespondensi 7) Email korespondensi ii. Dokumen Teknis a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang terakhir b) Dokumen pendukung perubahan 4. Permohonan Perubahan Administrasi a. Perubahan administrasi mencakup perubahan alamat kantor dan perubahan alamat gudang tanpa perubahan lokasi Gudang b. Persyaratan permohonan perubahan administrasi mencakup : i. Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang mencakup informasi : 1) Nama perusahaan 2) Alamat kantor 3) Alamat gudang 4) Nama direktur / pemilik 5) Nama Apoteker penanggung jawab teknis 6) Nomor telepon / HP korespondensi 7) Email korespondensi ii. Dokumen Teknis a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya. b) Dokumen pendukung perubahan. 5. Permohonan Pengembalian Rekomendasi a. Permohonan pengembalian rekomendasi disampaikan melalui email loka_tanjungpinang@pom.go.id b. Kelengkapan dokumen untuk permohonan pengembalian rekomendasi sebagai berikut : i. Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang mencakup

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		informasi : 1) Nama perusahaan 2) Alamat kantor 3) Alamat gudang 4) Nama direktur / pemilik 5) Nama Apoteker penanggung jawab teknis 6) Nomor telepon / HP korespondensi 7) Email korespondensi 8) Alasan pengembalian rekomendasi ii. Dokumen Teknis Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permohonan rekomendasi importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan dilakukan melalui aplikasi https://oss.go.id/ dengan mengajukan PB-UMKU di OSS RBA dan memilih KBLI yang sesuai. Alur setelah mendapatkan akun : 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan rekomendasi sebagai importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan ditujukan kepada Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang melalui OSS 2. Pemohon melakukan upload dokumen 3. Petugas Loka POM di Kota Tanjungpinang memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan. 4. Apabila dokumen dinyatakan lengkap maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Loka POM di Kota Tanjungpinang 5. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh Loka POM di Kota Tanjungpinang untuk kemudian diupload di OSS 6. Apabila dokumen belum memenuhi syarat, dikembalikan ke pelaku usaha untuk dilengkapi, jika sudah memenuhi syarat dilakukan pemeriksaan sarana 7. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan diberikan waktu untuk melakukan Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) / <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) dan upload bukti pelaksanaan CAPA di OSS 8. Dilakukan evaluasi CAPA oleh petugas Loka POM di

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Kota Tanjungpinang, dan jika sudah dinyatakan sesuai maka rekomendasi importir dapat diterbitkan. 9. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan : - Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). - Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. - Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. - Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. - Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. - Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. - Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. - Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Diagram Alir Rekomendasi Baru dan Rekomendasi Perubahan Fasilitas <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Pengajuan Permohonan]) B[Pembayaran PNBPNBPNBP] C([Perbaikan permohonan]) D([TPTPTPTPT]) E([Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses]) F([Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan]) end subgraph UPT BPOM G[Penerbitan Surat Perintah Bayar PNBPNBP] H{Evaluasi Permohonan} I[Penetapan Waktu Inspeksi] J{Inspeksi} K{Evaluasi TPTPTPT} L[Surat Penolakan / Pemberhentian Proses] M[Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan] end A --> G G --> B B --> H H -- "Tidak lengkap dan dapat melengkapi" --> C C --> H H -- "Tidak lengkap dan tidak dapat melengkapi" --> J H -- "Lengkap" --> I I --> J J -- "MKMKMK" --> M J -- "TMKTMKTMK dan tidak dapat memperbaiki" --> K K -- "Tidak lengkap dan tidak dapat melengkapi" --> L K -- "Lengkap" --> M L --> E E --> F J -- "TMKTMKTMK dan dapat memperbaiki" --> D D -- "Tidak lengkap dan dapat melengkapi" --> H D -- "Lengkap" --> M </pre> Legenda: ^aMK : Memenuhi Ketentuan ^bTMK : Tidak Memenuhi Ketentuan ^cTPTP : Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan / Corrective Action and Preventive Action (CAPA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Diagram Alir Rekomendasi Perubahan Administrasi <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Pengajuan Permohonan]) B([Pembayaran PNBPs]) C([Perbaikan permohonan]) D([Menerima Rekomendasi Importir Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan]) E([Menerima Surat Penolakan / Pemberhentian Proses]) end subgraph UPT_BPOM [UPT BPOM] F[Konfirmasi Pembayaran] G[Penerbitan Surat Perintah Bayar PNBPs] H{Evaluasi Permohonan} I[Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan] J[Penerbitan Surat Penolakan / Pemberhentian Proses] end A --> F F --> G G --> B B --> H H -- "Tidak lengkap dan dapat dilengkapi" --> C C --> B H -- "Tidak lengkap dan tidak dapat dilengkapi" --> J H -- "Lengkap" --> I I --> D J --> E </pre> Rekomendasi Pengembalian Rekomendasi <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Pelaku Usaha menyampaikan permohonan melalui email]) B([Menerima pemberitahuan hasil pengembalian rekomendasi]) end subgraph UPT_BPOM [UPT BPOM] C[Evaluasi dan konfirmasi terhadap permohonan.] D[Surat pemberitahuan pengembalian persetujuan kepada lembaga OSS dan stakeholder terkait.] end A --> C C --> D D --> B </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Pelayanan: a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan perjanjian sebelumnya) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Jangka Waktu Pelayanan a. Pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat pemberitahuan perintah bayar paling lama 7 Hari Kalender terhitung sejak tanggal surat pemberitahuan perintah bayar b. Loka POM di Kota Tanjungpinang memberikan tanggapan terhadap permohonan, hasil inspeksi dan penyampaian CAPA paling lambat 14 Hari Kerja c. Pemohon menyampaikan CAPA paling lambat 10 Hari Kerja sejak tanggal Surat Perbaikan Hasil Inspeksi d. Pemohon dapat melakukan perpanjangan penyampaian CAPA sebanyak 2 kali, masing-masing dalam waktu maksimal 10 Hari Kerja.
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan : 1. Baru / Perpanjangan : Rp 5.000.000,00 per rekomendasi 2. Perubahan Administrasi : Rp 2.000.000,00 per rekomendasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Perubahan Fasilitas : Rp 2.000.000,00 per rekomendasi
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> a. Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB b. Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		masukkan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Kuasi; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan; 10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotokopi gratis 8. Internet/ <i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen 15. Toilet Pria dan Wanita 16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan 18. Bahan promosi/produk informasi 19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 (satu) orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; 3. Setiap Pelaksana Layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; b. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; c. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; d. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. 2. Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		a. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. b. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

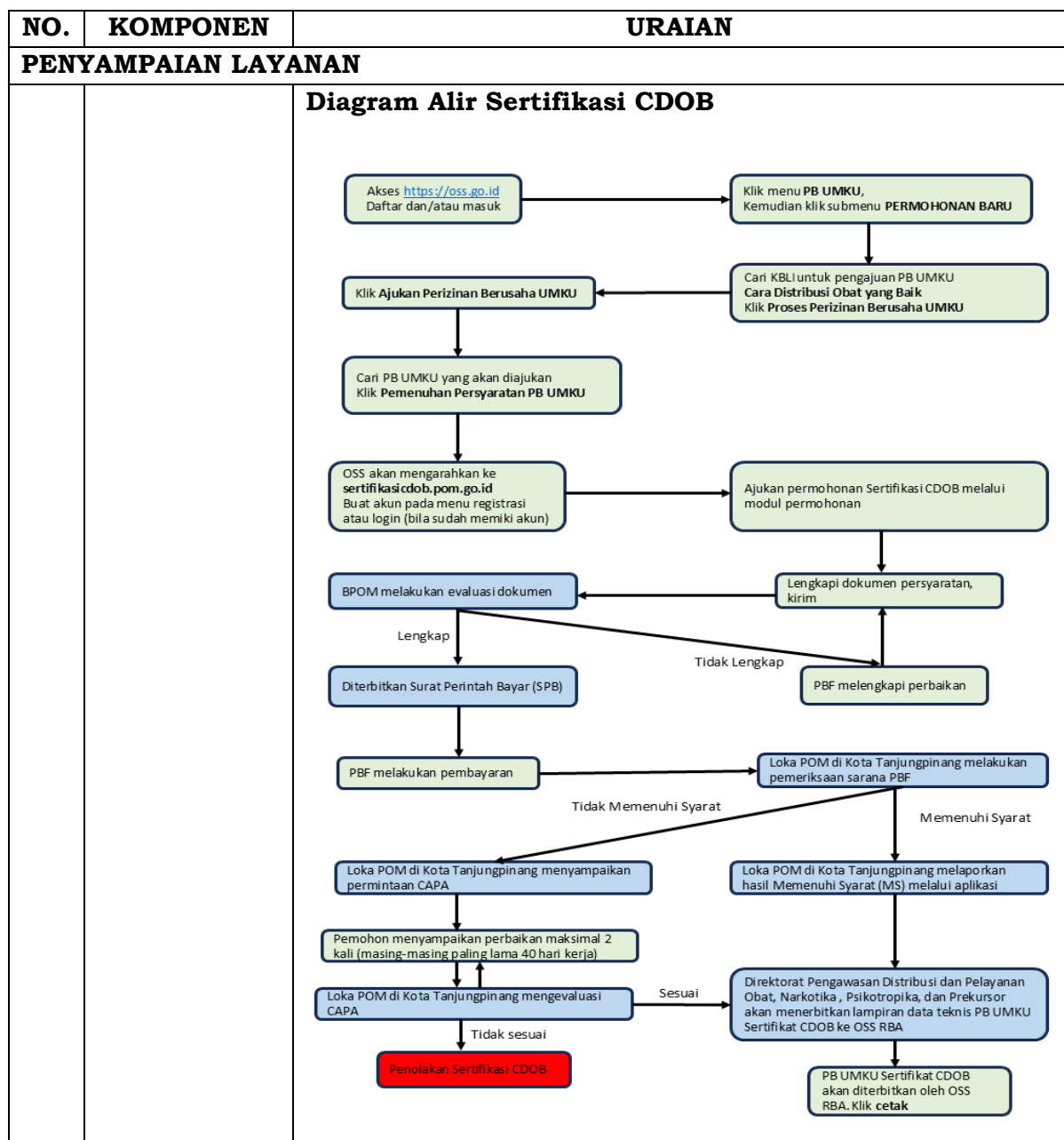
1. **Obat** adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
2. **Bahan Obat** adalah bahan baik yang berkhasiat maupun tidak berkhasiat yang digunakan dalam pengolahan obat dengan standar dan mutu sebagai bahan baku farmasi termasuk baku pembanding.
3. **Cara Distribusi Obat yang Baik** yang selanjutnya disingkat **CDOB** adalah cara distribusi/penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya.
4. **Pedagang Besar Farmasi** yang selanjutnya disingkat **PBF** adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **PBF Cabang** adalah cabang PBF yang telah memiliki pengakuan untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran Obat dan/atau Bahan Obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Sertifikat CDOB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti 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** yang selanjutnya disebut **Pemeriksaan** adalah pemeriksaan secara langsung terhadap sarana distribusi/penyaluran untuk mengetahui pemenuhan persyaratan CDOB.

9. ***Corrective Action and Preventive Action*** yang selanjutnya disingkat **CAPA** adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CDOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon meliputi : - KBLI 46441 (Perdagangan Besar Obat Farmasi untuk Manusia) - KBLI 46447 (Perdagangan Besar Bahan Farmasi untuk Manusia dan Hewan) - KBLI 63122 (Penyelenggara Sistem Elektronik) - Fasilitas Pengelolaan Kefarmasian berupa Gudang Farmasi Provinsi, Kabupaten, atau Kota (peraturan terkait masih dalam proses pengesahan). 2. Pendaftaran Akun pemohon melalui link: https://sertifikasicdob.pom.go.id dengan melengkapi persyaratan: - Memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai - Izin PBF - Formulir Pendaftaran Akun sertifikasi CDOB yang diisi melalui link https://sertifikasicdob.pom.go.id. 3. Pendaftaran Penilaian Pemenuhan Persyaratan Sertifikasi CDOB (PB-UMKU Sertifikasi CDOB) - Persyaratan umum: - Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak/kepala cabang dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; - Sertifikat Distribusi Farmasi/Cabang atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; dan - Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA). - Persyaratan khusus: - Sertifikasi Baru - Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; - Daftar kategori produk yang didistribusikan; - Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; - Daftar peralatan/perlengkapan terakreditasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; - Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan - Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. - Perubahan Sertifikat CDOB (Addendum) karena: - Perubahan administrasi (perubahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		alamat dengan lokasi yang sama) 1) Sertifikat CDOB sebelumnya 2) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat b) Penambahan Gudang 1) NIB dan izin lokasi gudang baru 2) Denah <i>layout</i> bangunan gudang baru 3) Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan 4) STRA/SIPA APJ gudang baru 4. Perpanjangan/ Resertifikasi CDOB (5 tahun sekali) a. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir b. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat c. Dokumen inspeksi diri d. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki hak akses OSS RBA akun 3. Jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput <i>Username</i>, <i>Password</i> dan Kode Captcha untuk login, jika sudah memiliki hak akses OSS RBA 4. Input <i>Username</i>, <i>Password</i> dan Kode Captcha 5. Klik tombol Masuk untuk login 6. Klik menu PB-UMKU 7. Klik submenu PERMOHONAN BARU 8. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB-UMKU Cara Distribusi Obat yang Baik 9. Klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU 10. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 11. Cari PB-UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian Klik tombol Pemenuhan Persyaratan PB-UMKU, sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi <i>website</i> sertifikasicdob.pom.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		12. Pada aplikasi <i>website</i> sertifikasi CDOB : - Jika belum memiliki akun, lakukan registrasi akun di menu Registrasi - Jika telah memiliki akun, login menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang telah terdaftar 13. Mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan 14. Badan POM akan mengevaluasi dokumen - Jika dinyatakan lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) - Jika dinyatakan tidak lengkap, PBF harus melengkapi perbaikan 15. Setelah PBF melunasi SPB, UPT BPOM akan melakukan pemeriksaan ke sarana 16. Dalam hal hasil pemeriksaan sarana telah sesuai, Loka POM di Kota Tanjungpinang melaporkan hasil penilaian memenuhi persyaratan CDOB pada aplikasi. 17. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, Loka POM di Kota Tanjungpinang akan menyampaikan permintaan <i>Corrective Action Preventive Action</i> (CAPA) kepada pemohon melalui aplikasi 18. Loka POM di Kota Tanjungpinang akan mengevaluasi CAPA pada aplikasi 19. Pemohon diberikan kesempatan untuk menyampaikan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali. Waktu penyampaian masing-masing perbaikan paling lama 40 (empat puluh) Hari Kerja sejak hasil evaluasi melalui <i>website</i> sertifikasicdob.pom.go.id 20. Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika Psikotropika dan Prekursor akan menerbitkan lampiran data teknis PB-UMKU Sertifikat CDOB untuk hasil evaluasi CAPA yang telah sesuai dan dikirimkan ke OSS RBA 21. PB-UMKU Sertifikat CDOB akan diterbitkan oleh OSS RBA. Klik cetak untuk mendapatkan PB UMKU Sertifikat CDOB.



NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		22. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan: - Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). - Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. - Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. - Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. - Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. - Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. - Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. - Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- Jam Pelayanan: - Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan perjanjian sebelumnya) : 07.30 – 16.30 WIB - Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Jangka Waktu Pelayanan: a. Loka POM di Kota Tanjungpinang melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan disupervisikan oleh Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat Narkotika Psikotropika dan Prekursor. b. <i>Timeline</i> proses Sertifikasi CDOB adalah 49 (empat puluh sembilan) Hari Kerja. c. <i>Timeline</i> tersebut adalah total dari keseluruhan proses sertifikasi CDOB, termasuk di dalamnya adalah pemeriksaan dan proses evaluasi CAPA. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme <i>clock on-clock off</i>. <i>Timeline</i> tidak termasuk <i>timeline</i> perbaikan 2x40 Hari Kerja oleh pemohon.
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan : 1. Sertifikat CDOB baru per permohonan: Rp 7.000.000,00 2. Perubahan sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi (Addendum) per permohonan: Rp 5.000.000,00 3. Perubahan sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi (Perubahan Administrasi) per permohonan : Rp 500.000,00 4. Perpanjangan/ Resertifikasi CDOB per permohonan: Rp 7.000.000,00
5.	Produk Pelayanan	Penilaian Pemenuhan Persyaratan Pemohon dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> a. Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB b. Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Kesehatan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan 4. Meja pelayanan 5. Standar Pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotocopy gratis 8. Internet/ <i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; 15. Toilet Pria dan Wanita 16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan 18. Bahan promosi/produk informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survei/ Survei Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Petugas sertifikasi yang terqualifikasi atau disebut Inspektur CDOB yaitu petugas atau Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan (PFM) yang telah lulus pelatihan khusus untuk melakukan pengawasan rutin dan pemeriksaan terhadap sarana distribusi obat berdasarkan standar Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dan/atau; 2. Petugas Inspeksi yang terqualifikasi. Diprioritaskan memiliki latar belakang pendidikan: a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik; 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; 5. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM; 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 7. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik; 10. Berpenampilan rapi dan santun; 11. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 (satu) orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (tujuh) orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
6.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis pelayanan; - Waktu penyelesaian; - Produk layanan. - Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; - Setiap Pelaksana Layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; - Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: - Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; - Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; - Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; - Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. - Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: - Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. - Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB) SECARA BERTAHAP

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

- 1. Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 2. Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPOBAB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Obat Bahan Alam yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Pembuatan** adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari pengadaan semua bahan awal, proses pengolahan, dan pengemasan sampai pelulusan produk jadi untuk didistribusikan serta Pengawasan mutu yang dilakukan pada setiap langkah kegiatan tersebut.
- 4. Peredaran** adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan distribusi atau penyerahan Obat dan Makanan baik dalam rangka perdagangan, bukan perdagangan, atau pemindahtanganan.
- 5. Produksi** adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membentuk, mengemas, dan/atau mengubah bentuk, Pengawasan mutu dan pemastian mutu sediaan Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Umum - Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOBA (Usaha Kecil Obat Bahan Alam) atau UMOBA (Usaha Mikro Obat Bahan Alam); - Telah memiliki NIB OSS RBA dengan KBLI 21022 (Industri Produk Obat Tradisional untuk Manusia); - Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; - Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOBAB secara Bertahap melalui www.oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan www.e-sertifikasi.pom.go.id; - Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.esertifikasi.pom.go.id; 2. Persyaratan Teknis - Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap Baru : - Surat Pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) secara Bertahap - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; - Sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku sesuai bentuk sediaan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; - Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai persyaratan CPOBAB; - Dokumen sistem mutu sesuai tahap izin penerapan : - Tahap I UMOT: Higiene dan sanitasi - Tahap II UMOT/Tahap I UKOT: Higiene, Sanitasi, dan Dokumentasi - Tahap II UKOT : - Overview Dokumen Tahap I - Manajemen Mutu - Produksi - Pengawasan Mutu - Cara Penyimpanan dan Pengiriman - Tahap III UKOT: - Overview Dokumen Tahap I dan II - Personalia - Bangunan, Fasilitas, dan Peralatan - Penanganan Keluhan Terhadap Produk, Penarikan Kembali Produk dan Produk Kembalian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		5) Inspeksi Diri 6) Kontrak Produksi dan Pengujian b. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap Perpanjangan : - Dokumen Mutu sesuai tahap izin penerapan (UKOBA atau UMOBA); - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat; - Sertifikat cara pembuatan obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan jika menggunakan fasilitas bersama dengan obat; - Sertifikat CPOBAB; - Berita acara pemeriksaan dari Inspeksi rutin bersama perkembangan Corrective Action and Preventive Action (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan/atau hasil Inspeksi diri terakhir. c. Sertifikat Aspek CPOBAB secara Bertahap Perubahan Administratif Perubahan administratif berupa perubahan terhadap : - nama badan hukum; dan/atau - alamat tanpa perubahan lokasi. Persyaratan khusus/teknis berupa: - Dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris) - Dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Prosedur Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB - Login ke akun OSS : https://ui-login.oss.go.id/login - Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru - Pilih KBLI yang akan didaftarkan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik secara bertahap, kemudian klik Proses Perizinan Berusaha UMKU - Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU - Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik secara bertahap, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		f. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi esertifikasi.pom.go.id g. Klik “Bertahap” h. Klik Tambah, pilih bentuk sediaan yang diproduksi i. Isi data surat permohonan dan upload dokumen terkait pengajuan Sertifikat CPOBAB Bertahap j. Kirim permohonan dengan klik kirim k. Pengajuan dokumen CPOBAB Bertahap akan dievaluasi dalam jangka waktu 14 hari kerja l. Jika hasil evaluasi masih diperlukan revisi dikarenakan data tidak lengkap/ tidak memenuhi syarat, pemohon memperbaiki sesuai hasil evaluasi, maksimum 3 kali perbaikan, setiap perbaikan akan dievaluasi dalam jangka waktu 14 hari kerja m. Pemohon mengirim kembali dokumen yang telah sesuai n. Petugas melakukan evaluasi kembali dokumen o. Jika dokumen persyaratan sudah memenuhi persyaratan, petugas Loka POM di Kota Tanjungpinang melakukan pemeriksaan sarana produksi/ inspeksi dalam waktu paling lama 6 (enam) Hari terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar. p. Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang menerbitkan keputusan berdasarkan hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) Hari setelah Inspeksi q. Keputusan berupa: i. Perbaikan melalui tambahan data jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UMOBA diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOBAB yang belum dipenuhi; ii. Persetujuan berupa rekomendasi kepada Kepala Badan POM untuk menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UMOBA telah memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan; atau iii. Penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOBA atau UMOBA tidak memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan. r. Keputusan hasil Inspeksi menjadi dasar bagi Kepala Badan POM untuk dapat menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap s. Dalam hal hasil Inspeksi diterbitkan keputusan berupa perbaikan melalui tambahan data, perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan UKOBA atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		UMOBA menyampaikan perbaikan melalui tambahan data t. UKOBA atau UMOBA harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) Hari sejak tanggal diterimanya hasil Inspeksi u. Dalam hal pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, pemohon dapat mengajukan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 2 (dua) kali yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan v. Pemohon harus menyampaikan perbaikan melalui tambahan data kepada Loka POM di Kota Tanjungpinang dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan melalui tambahan data w. Dalam hal pemohon tidak dapat menyampaikan perbaikan melalui tambahan data, permohonan dinyatakan batal x. Evaluasi kembali dilanjutkan (clock on) dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan melalui tambahan data diterima oleh Loka POM di Kota Tanjungpinang y. Dalam hal berdasarkan evaluasi UKOBA atau UMOBA telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOBAB, Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang menerbitkan keputusan berupa rekomendasi dan kepada Kepala Badan POM paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi. z. Dalam hal berdasarkan evaluasi, UKOBA atau UMOBA: i. melakukan pelanggaran terkait persyaratan keamanan dan mutu; dan/atau ii. tidak memenuhi persyaratan teknis CPOBAB setelah menyampaikan perbaikan melalui tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali, Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang menerbitkan keputusan berupa penolakan yang ditembuskan kepada Kepala Badan POM paling lama 6 (enam) Hari sejak tanggal hasil evaluasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Diagram Alur Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB <pre> graph TD subgraph Pelaku_Usha [Pelaku Usaha] A([Pengajuan Permohonan]) B[Perbaikan Permohonan] C([CAPA]) D([Surat Penolakan/ Pemberhentian Proses]) E([Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap Tahap I/II/III]) end subgraph Badan_POM [Badan POM] F[Penerimaan permohonan] G{Evaluasi} H{Apakah memerlukan inspeksi?} I{Inspeksi} J[Penerbitan Laporan Inspeksi] K{Evaluasi CAPA} L[Penerbitan Surat Penolakan/ Pemberhentian Proses] M[Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap Tahap I/II/III] N[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap Tahap I/II/III] end A --> F F --> G G -- "Tidak lengkap dan tidak sesuai" --> B B --> A G -- "Lengkap dan sesuai" --> H H -- "Tidak" --> M H -- "Ya" --> I I -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> J J --> K K -- "Tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat" --> C C --> K K -- "Tidak dapat melakukan perbaikan" --> L L --> D K -- "Lengkap dan memenuhi syarat" --> M M --> N N --> E </pre>
		3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan : - Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP). - Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. - Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. - Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. - Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. - Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. - Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		pelanggan. h. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Pelayanan: a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan <i>perjanjian sebelumnya</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Jangka Waktu Pelayanan Pengajuan permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap, penilaian 55 (lima puluh lima) Hari Kerja dengan mekanisme <i>Clock On Clock Off</i>. a. Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) Hari Kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOBAB Bertahap; b. Evaluasi CAPA (<i>Clock On Clock Off</i>) 22 (dua puluh dua) Hari Kerja; c. Apabila setelah pemeriksaan sarana masih memerlukan perbaikan, penyampaian tambahan data oleh pemohon dalam rangka perbaikan paling lama 40 Hari Kerja d. Perpanjangan penyampaian tambahan data oleh pemohon dalam rangka perbaikan maksimum 2 kali, masing-masing paling lama 20 Hari Kerja e. Evaluasi tambahan data perbaikan paling lama 22 Hari Kerja (setiap kali penambahan data perbaikan) f. Keputusan pemberian rekomendasi CPOBAB Bertahap atau Penolakan paling lama 6 Hari Kerja sejak hasil evaluasi. g. Penerbitan Sertifikat sejak surat rekomendasi persetujuan 7 (tujuh) Hari Kerja;
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, Sertifikasi pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap untuk UKOT & UMOT dikenakan biaya sebesar Rp. 0,00 (Nol Rupiah).
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap 2. Surat penolakan permohonan / pemberhentian proses
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> a. Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB b. Jum'at : 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam; 9. 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; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap; 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. Memorandum dari Sekretariat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor OT.03.04.2.05.26.06 Tanggal 12 Mei 2026 tentang Nomenklatur dan Jumlah Jenis Layanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis BPOM.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotokopi gratis 8. Internet/<i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; 15. Toilet Pria dan Wanita 16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan 18. Bahan promosi/produk informasi 19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survei/ Survei Kepuasan Pelanggan Online
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kefarmasian, pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai merupakan petugas yang terqualifikasi dan kompeten; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan mengakses internet.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 (satu) orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; 3. Setiap Pelaksana Layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; b. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; c. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; d. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. 3. Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: a. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. b. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (SPA-CPKB)

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

- 1. Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 2. Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetik yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB** adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB
- 4. Notifikasi Kosmetika** yang selanjutnya disebut Notifikasi adalah persetujuan yang diberikan oleh Kepala Badan terhadap pemberitahuan dari pelaku usaha untuk mengedarkan Kosmetika di wilayah Indonesia setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan pengajuan permohonan izin edar Kosmetika.
- 5. Pembuatan** adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari pengadaan semua bahan awal, proses pengolahan, dan pengemasan sampai pelulusan produk jadi untuk didistribusikan serta Pengawasan mutu yang dilakukan pada setiap langkah kegiatan tersebut.
- 6. Peredaran** adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan distribusi atau penyerahan Obat dan Makanan baik dalam rangka perdagangan, bukan perdagangan, atau pemindahtanganan.

- 7. Pemilik Nomor Notifikasi** adalah industri Kosmetik, importir Kosmetik, dan usaha perseorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi yang telah menerima pemberitahuan Kosmetik telah dinotifikasi.
- 8. Produksi** adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membentuk, mengemas, dan/atau mengubah bentuk, Pengawasan mutu dan pemastian mutu sediaan Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Umum a. Pemohon memiliki NIB RBA dengan kode KBLI 20232 - Industri Kosmetik Untuk Manusia, Termasuk Pasta Gigi. b. Pemohon memiliki status KSWP valid untuk NPWP. 2. Persyaratan Khusus a. Surat permohonan penerbitan pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). b. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat bahan alam (khusus industri farmasi atau industri obat bahan alam). c. Formulir data teknis Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika. d. Memiliki Penanggung Jawab Teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (dibuktikan dengan fotokopi KTP, ijazah, STRA (Surat Tanda Registrasi)/STRTTK (Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian) yang masih berlaku, SIPA (Surat Izin Praktek Apoteker) atau SIPTTK (Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian) yang masih berlaku, dan surat perjanjian kerja antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan). e. Dokumen sistem mutu i. Industri Kosmetik golongan B (2 Aspek) : a) Sanitasi dan higiene b) Dokumentasi ii. Industri Kosmetik Golongan A (Pemenuhan bertahap 10 Aspek): a) Sistem manajemen mutu b) Personalia c) Bangunan dan fasilitas d) Peralatan e) Sanitasi dan higiene f) Produksi g) Pengawasan mutu h) Dokumentasi i) Penyimpanan j) Penanganan keluhan dan penarikan produk f. Pembaharuan i. Pengajuan permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		dilaksanakan paling cepat 6 (enam) bulan atau paling lambat sebelum masa berlaku Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB berakhir. ii. Pengajuan permohonan pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A hanya dapat diajukan 1 (satu) kali oleh Industri Kosmetik. iii. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas jika berdasarkan hasil pengawasan terakhir terdapat temuan yang belum dilakukan perbaikan dan/atau potensi: iv. Penurunan keamanan, keamanan, manfaat, dan mutu produk; dan/atau v. Ketidaksesuaian terhadap penerapan sistem mutu aspek CPKB vi. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas jika berdasarkan hasil pengawasan terakhir tidak terdapat temuan yang belum dilakukan perbaikan dan/atau potensi: vii. Penurunan keamanan, manfaat, dan mutu produk; dan/atau viii. Ketidaksesuaian terhadap penerapan sistem mutu aspek CPKB 3. Persyaratan Perubahan Administrasi Perubahan administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB terdiri dari perubahan terhadap: a. Nama badan usaha; b. Alamat pabrik dan/atau gudang tanpa perubahan lokasi; c. Nama pimpinan perusahaan; d. Nama penanggung jawab teknis; e. Alamat kantor; dan/atau f. Jenis sediaan untuk Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B 4. Persyaratan Perubahan Teknis a. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB b. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang memerlukan pemeriksaan fasilitas meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		i. Penambahan dan/atau perluasan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan untuk bangunan yang sebelumnya telah memperoleh Sertifikat CPKB atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau ii. Penambahan/pengurangan gudang di luar alamat fasilitas. c. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas meliputi: i. Penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan untuk bangunan yang sebelumnya telah memperoleh Sertifikat CPKB atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau ii. Penambahan gudang di satu lokasi fasilitas
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pelaku usaha mengakses http://oss.go.id 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun. Jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha, klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU. 3. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B (20232), klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU. 4. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan. 5. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B. 6. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut. 7. Lengkapi persyaratan, download template data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan dengan format pdf. Untuk dokumen teknis terkait CPKB dapat berupa dokumen yang berisi link google drive dengan format pdf. 8. Setelah dokumen dilengkapi sesuai dengan persyaratan, klik tombol lanjut. 9. Status permohonan tertera “Menunggu Verifikasi Persyaratan”.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		10. Loka POM di Kota Tanjungpinang melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana. 11. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, Loka POM di Kota Tanjungpinang menyampaikan permintaan tambahan data kepada Industri Kosmetika. Tambahan data berupa perbaikan terhadap: - Pemenuhan persyaratan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau - Ketidaksesuaian antara dokumen penerapan sistem mutu CPKB yang disampaikan dengan penerapan yang dilaksanakan pada sarana. 12. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi. 13. Konfirmasi ke Loka POM di Kota Tanjungpinang terkait jadwal pemeriksaan sarana sehubungan dengan permohonan yang telah diajukan. 14. Setelah hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Loka POM di Kota Tanjungpinang, maka Loka POM di Kota Tanjungpinang akan menerbitkan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP) yang dikirimkan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM RI. Jika Evaluasi AHP sudah “Disetujui” maka Perizinan Berusaha sudah terbit. 15. Klik tombol Cetak Perizinan Berusaha UMKU. 16. Selanjutnya Lampiran Perizinan Berusaha UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik Golongan A/B dapat dilihat, diunduh dan dicetak.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Diagram Alir Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB <pre> graph TD A[Pengajuan permohonan SPA CPKB] --> B{Verifikasi oleh evaluator Loka POM} B -- Tidak lengkap --> C[Perbaikan persyaratan melalui oss.go.id] C --> D[Penjadwalan pemeriksaan sarana] B -- Lengkap --> D D --> E[Pemeriksaan sarana] E --> F[CAPA*] F --> G[Penerbitan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP) oleh Loka POM dan dikirimkan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik] G --> H{Evaluasi AHP oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik} H -- Ditolak --> I[Penolakan oleh Deputy II] H -- Disetujui --> J[Penerbitan SPA CPKB oleh Deputy II] </pre> *) Tambahan data selama proses CAPA paling banyak 3 kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 HK terhitung sejak tanggal hasil evaluasi
17.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan:	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		a. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). b. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. c. Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. d. Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. e. Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. f. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. g. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. h. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Layanan: a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan <i>perjanjian sebelumnya</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Jangka Waktu Pelayanan a. Evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana dilakukan paling lama 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak permohonan diterima menggunakan mekanisme <i>time to respond</i>.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		b. Perhitungan jangka waktu evaluasi dihentikan apabila berdasarkan hasil evaluasi memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah industri kosmetika menyampaikan tambahan data.
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan: - Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A - Baru : Rp 1.000.000,00 Per Sertifikat - Pembaharuan : Rp 500.000,00 Per Sertifikat - Perubahan administrasi : Rp 250.000,00 Per Sertifikat - Perubahan teknis : Rp 500.000,00 Per Sertifikat - Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B - Baru : Rp 0,00 Per Sertifikat - Pembaharuan : Rp 0,00 Per Sertifikat - Perubahan administrasi : Rp 0,00 Per Sertifikat - Perubahan teknis : Rp 0,00 Per Sertifikat
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) golongan A/golongan B.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : - Tatap Muka : - Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB - Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB - Layanan <i>Whatsapp</i> Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2026 tentang Sertifikasi Pembuatan Kosmetik yang Baik; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 12. Keputusan Kepala Badan POM No.207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Kursi pelayanan 3. Meja pelayanan 4. Standar pelayanan 5. Komputer 6. Print/fotokopi gratis 7. <i>Free wifi</i> 8. Printer 9. Kotak saran 10. Telepon 11. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 12. Televisi 13. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen 14. Toilet pria dan wanita 15. Wastafel 16. <i>Leaflet</i>/brosur/<i>booklet</i> informasi obat dan makanan 17. Bahan promosi/produk informasi 18. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 19. Tempat parkir motor dan mobil 20. Tempat penitipan helm/jaket 21. Lemari buku bacaan 22. Perlengkapan ATK 23. Form survei/survei kepuasan pelanggan <i>online</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dibidang Pemeriksaan Obat dan Makanan, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait teknis pemeriksaan (sertifikasi dan inspeksi) sesuai jenjang masing-masing serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 (satu) Orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (Tujuh) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; 3. Setiap Pelaksana Layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; b. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; c. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; d. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: - Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. - Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	- Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. - Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; - Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; - Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

- 1. Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 2. Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik** yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetik yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3. Pembuatan** adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari pengadaan semua bahan awal, proses pengolahan, dan pengemasan sampai pelulusan produk jadi untuk didistribusikan serta Pengawasan mutu yang dilakukan pada setiap langkah kegiatan tersebut.
- 4. Peredaran** adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan distribusi atau penyerahan Obat dan Makanan baik dalam rangka perdagangan, bukan perdagangan, atau pemindahtanganan.
- 5. Pemilik Nomor Notifikasi** adalah industri Kosmetik, importir Kosmetik, dan usaha perseorangan/badan usaha yang melakukan kontrak produksi yang telah menerima pemberitahuan Kosmetik telah dinotifikasi.
- 6. Produksi** adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membentuk, mengemas, dan/atau mengubah bentuk, Pengawasan mutu dan pemastian mutu sediaan Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Pemohon Notifikasi untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, harus menyampaikan permohonan pemeriksaan sarana kepada Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang. 3. Permohonan untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Permohonan diajukan oleh Pimpinan/Direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; b. Pemohon Notifikasi harus memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Fotokopi/scan ijazah dan STR penanggung jawab teknis yang masih berlaku. c. Kompetensi penanggung jawab teknis: i. Pedagang Besar Kosmetik berupa Distributor kosmetik Pemilik Nomor Notifikasi Penanggung Jawab Teknis paling rendah Tenaga Vokasi Farmasi ii. Pedagang Besar Farmasi kosmetik berupa importir kosmetik memiliki Apoteker sebagai Penanggung Jawab Teknis. d. Surat perjanjian kerja sama antara Penanggung Jawab Teknis dan Pimpinan Perusahaan. e. Surat pernyataan bekerja penuh waktu Penanggung Jawab Teknis f. Pemohon Notifikasi harus memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: i. prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; ii. catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; iii. prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; iv. prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan v. prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. g. Pemohon Notifikasi harus memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id/ 2. Klik tombol DAFTAR jika belum memiliki akun, jika telah memiliki akun, klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha 3. Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU 4. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU 5. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 6. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 7. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 8. Lengkapi persyaratan pada Formulir, download template formulir data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan pada formulir dengan format pdf. 9. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan: a. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). b. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. c. Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. d. Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. e. Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. f. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. g. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. h. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Layanan: a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan <i>perjanjian sebelumnya</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Jangka Waktu Pelayanan a. Pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai. b. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi : 5 (lima) Hari Kerja sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan sesuai.
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan : 1. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika Baru a. Importir : Rp. 1.000.000,00 per Persetujuan b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi : Rp. 250.000,00 per Persetujuan 2. Permohonan Perubahan a. Importir : Rp. 500.000,00 per Persetujuan b. Usaha Perorangan/ Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi : Rp. 100.000,00 per Persetujuan
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Kesehatan; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik; 6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotokopi gratis 8. Internet/<i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; 15. Toilet Pria dan Wanita 16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		18. Bahan promosi/produk informasi 19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survey/ Survei Kepuasan Pelanggan Online
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	3. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. <i>Front Office</i> : 1 (satu) Orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan : a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Produk layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Identitas pemohon/konsumen atas permohonan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya. 4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 5. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 6. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: a. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; b. Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; c. Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; d. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. 2. Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: a. Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. b. Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali. 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun. 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026

TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN

OLAHAN YANG BAIK (IP-CPPOB)

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. **Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)** adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
3. **Pembuatan** adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari pengadaan semua bahan awal, proses pengolahan, dan pengemasan sampai pelulusan produk jadi untuk didistribusikan serta Pengawasan mutu yang dilakukan pada setiap langkah kegiatan tersebut.
4. **Peredaran** adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan distribusi atau penyerahan Obat dan Makanan baik dalam rangka perdagangan, bukan perdagangan, atau pemindahtanganan.
5. **Produksi** adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membentuk, mengemas, dan/atau mengubah bentuk, Pengawasan mutu dan pemastian mutu sediaan Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui https://oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id 2. Dokumen Teknis - NIB beserta lampirannya; - Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi; - Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Risiko sedang); - Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan; - Peta lokasi sarana; - Tata letak (layout) sarana; - Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / repacking (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / repacking); - Skema dan penjelasan proses produksi; - Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan. - Panduan mutu, meliputi: - Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; - Prosedur proses produksi; - Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai; - Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; - Prosedur penanganan bahan kimia non pangan; - Prosedur pelatihan karyawan; - Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan higiene sanitasi karyawan; - Prosedur pemeriksaan kesehatan karyawan; - Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; - Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; - Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		xii) Prosedur pengendalian hama; xiii) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>); xiv) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan; Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya); xv) Prosedur pengendalian proses; xvi) Prosedur tanggap darurat keamanan pangan; xvii) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran;
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar : a. Login ke akun OSS : https://ui-login.oss.go.id/login b. Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru c. Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU d. Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU e. Ceklist Izin penerapan CPPOB, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha f. Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id/ g. Lengkapi dokumen persyaratan dan klik kirim permohonan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Diagram Alir Sertifikasi IP-CPPOB Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Menengah dan Besar <pre> graph TD A[Pengajuan permohonan dilengkapi data dukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi] --> B[Permintaan permohonan] B --> C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi} C --> D[Pemeriksaan sarana produksi] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Memenuhi ketentuan --> F[Proses evaluasi dilakukan oleh Direktorat Pengawas Produksi Pangan Olahan Badan POM] E -- Tidak Memenuhi ketentuan --> G[Memberikan kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x] G --> H{Evaluasi} H -- Memenuhi ketentuan --> I[Penerbitan surat closed CAPA] H -- Tidak Memenuhi ketentuan --> G I --> F </pre> 2. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil - Login ke akun OSS : https://ui-login.oss.go.id/login - Klik Menu PB-UMKU dan pilih permohonan baru - Pilih KBLI yang akan diajukan, kemudian klik proses perizinan berusaha UMKU - Klik Tombol Ajukan perizinan berusaha UMKU - Ceklist Izin penerapan CPPOB, dan pilih seluruh pada deskripsi kegiatan usaha - Sistem OSS akan mengarahkan ke aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id/ - Lengkapi dokumen persyaratan dan klik kirim permohonan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Diagram Alir Sertifikasi IP-CPPOB Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Mikro dan Kecil <pre> graph TD A[Pengajuan permohonan dilengkapi data dukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi] --> B[Permintaan permohonan] B --> C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi} C -- Memenuhi ketentuan --> D[Izin penerapan CPPOB] C -- Tidak Memenuhi ketentuan --> E[Memberikan informasi kekurangan/perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi] E --> F{Evaluasi} F -- Memenuhi ketentuan --> D F -- Tidak Memenuhi ketentuan --> G[Memberikan kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan TPTP/CAPA] D --> H[Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan sarana] H --> G G --> I{Evaluasi} I -- Memenuhi ketentuan --> J[Penerbitan surat closed CAPA] I -- Tidak Memenuhi ketentuan --> G </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan: - Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). - Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. - Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. - Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. - Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. - Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. - Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. - Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Layanan: - Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan <i>perjanjian sebelumnya</i>) : 07.30 – 16.30 WIB - Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Jangka Waktu Pelayanan a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah dilakukan penilaian sarana. b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 10 (sepuluh) Hari Kerja.
4.	Biaya/Tarif	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan : 1. Usaha Besar (Per Izin, Per Lokasi, Per Proses Produksi) a. Baru : Rp. 3.000.000 b. Perubahan teknis : Rp. 1.000.000 c. Perpanjangan : Rp. 2.000.000 2. Usaha Menengah (Per Izin, Per Lokasi, Per Proses Produksi) a. Baru : Rp. 1.000.000 b. Perubahan teknis : Rp. 500.000 c. Perpanjangan : Rp. 750.000 3. Usaha Mikro dan kecil (Per Izin, Per Lokasi, Per Proses Produksi) a. Baru : Rp. 0 b. Perubahan teknis : Rp. 0 c. Perpanjangan : Rp. 0
5.	Produk Pelayanan	1. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan perbaikan melalui sistem esertifikasi.pom.go.id; 2. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa: a. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id; b. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP-CPPOB).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533 4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Kesehatan; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 11. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2026 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pencabutan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kategori Pangan; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Registrasi Pangan Olahan; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Bahan Baku yang Dilarang dalam Pangan Olahan dan Bahan yang Dilarang Digunakan sebagai Bahan Tambahan Pangan; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 22. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 24. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa; 25. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas; 26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan; 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 29. Keputusan Kepala Badan POM No.207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 30. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan 31. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotokopi gratis 8. Internet/<i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; 15. Toilet Pria dan Wanita 16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan 18. Bahan promosi/produk informasi 19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survey/ Survey Kepuasan Pelanggan Online
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; 2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 1 (satu) Orang 2. Petugas Sertifikasi : 7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis pelayanan; - Waktu penyelesaian; - Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan; - Setiap Pelaksana Layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; - Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan berupa: - Jaminan atas kerahasiaan identitas/data pemohon layanan; - Jaminan keabsahan informasi yang disampaikan; - Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan; - Keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Loka POM di Kota Tanjungpinang selama berada di lingkungan kantor Loka POM di Kota Tanjungpinang berupa tersedianya petugas keamanan untuk memberikan rasa aman bagi penerima layanan Loka POM di Kota Tanjungpinang. 2. Jaminan Keamanan dan keselamatan bagi petugas pemberi layanan: - Tersedianya kamera pemantau (CCTV) untuk memantau dan memastikan keamanan petugas selama memberikan pelayanan. - Keamanan dan keselamatan petugas pelayanan berupa tersedianya petugas keamanan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
3. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
4. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawasan Obat dan Makanan Balai Besar/Balai/Loka Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan Obat dan Makanan.
5. **Obat dan Makanan** adalah obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat bahan alam obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan.
6. **Pemohon** adalah setiap orang yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
7. **Maklumat Pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, jenis kelamin, alamat, nomor telepon/email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal lainnya jika diperlukan). 2. Informasi lengkap produk (misal: foto produk) dan/atau alamat sarana yang diadukan. 3. Tujuan permintaan informasi atau pengaduan.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon Loka POM di Kota Tanjungpinang <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi] <--> Lengkap / Tidak lengkap B[Verifikasi Permohonan] B --> C[Proses Tindak Lanjut] C --> D[Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan] </pre> 1. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/ Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja di hari Senin sampai Kamis pukul 07.30-16.30 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB. Permintaan layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dilayani setiap hari Rabu pukul 08.00-16.00 WIB. Waktu istirahat tetap dilayani oleh petugas pelayanan publik yang bergiliran. Permintaan informasi secara langsung di luar hari kerja hanya dapat diberikan berdasarkan surat tugas dari Kepala Loka, dan dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran, layanan KIE dan pengawasan takjil. 2. Penerima layanan mengajukan permintaan informasi/pengaduan 3. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. 4. Informasi dan Tindak Lanjut diberikan kepada pelanggan melalui media yang sesuai. 5. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk kelompok rentan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		a. Kelompok rentan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkirkan kendaraan pada tempat parkir khusus (pada layanan MPP) (pada layanan MPP). b. Kelompok rentan yang membutuhkan bantuan misalnya cacat fisik dan tunanetra, dibantu oleh petugas khusus kelompok rentan. c. Petugas khusus kelompok rentan memberikan nomor untuk menuju loket pelayanan kelompok rentan/ disabilitas. d. Bila tidak ada antrian, maka dapat langsung dilayani oleh petugas pelayanan. e. Bila terdapat antrian, maka diarahkan ke ruang tunggu khusus kelompok rentan. f. Pelayanan dilakukan oleh petugas loket layanan kelompok rentan/ disabilitas, menggunakan alat bantu sesuai kebutuhan. g. Setelah layanan selesai, petugas mengarahkan kelompok rentan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. h. Bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan, didampingi oleh petugas khusus untuk menuju keluar ruang pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Layanan: a. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i> atau <i>Zoom meeting</i> dengan <i>perjanjian sebelumnya</i>) : 07.30 – 16.30 WIB b. Mal Pelayanan Publik Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan : a. 5 (lima) Hari Kerja untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 (empat belas) Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		c. 60 (enam puluh) Hari Kerja untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui : 1. Tatap Muka : c. Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. Jalan D. I. Pandjaitan No. 10-11 KM. 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29123. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jum'at (melalui <i>Whatsapp</i>) : 07.30 – 16.30 WIB d. Mal Pelayanan Publik (MPP) Jalan Agus Salim No. 1 Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Rabu : 08.00 – 16.00 WIB 2. Layanan <i>Whatsapp</i> Senin - Kamis: 07.30 s.d 16.00 WIB Jum'at: 07.30 s.d 16.30 WIB 3. Pelayanan Online : a. Telepon : (0771) 7101027 b. Email : loka_tanjungpinang@pom.go.id c. SMS / WhatsApp : 0812 9058 6008 d. X : @bpomtjgpinang e. Instagram : @bpom.tanjungpinang f. TikTok : bpom.tanjungpinang g. Facebook : Loka POM di Tanjungpinang h. Youtube : Loka POM di Tanjungpinang i. Subsite : tanjungpinang.pom.go.id j. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR! : bpom.lapor.go.id k. Halo BPOM 1500533

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		4. Saran dan Masukan / Apresiasi : Disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan peningkatan Pelayanan Publik.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pencabutan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 16. 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; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 18. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan, <i>front office</i> yang dilengkapi dengan tempat cuci tangan dan tisu); 2. Ruang tunggu 3. Kursi pelayanan 4. Meja pelayanan 5. Standar pelayanan yang mudah diakses 6. Komputer 7. Print/ Fotokopi gratis 8. Internet/<i>free wifi</i> 9. Printer 10. Kotak saran 11. Telepon 12. <i>Digital Signage</i> (Papan Informasi Digital) 13. Televisi 14. Air minum, kopi/teh, makanan ringan, dan permen untuk konsumen; 15. Toilet Pria dan Wanita

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		16. Wastafel 17. <i>Leaflet</i> / brosur/ <i>booklet</i> informasi obat dan makanan 18. Bahan promosi/produk informasi 19. <i>Display</i> produk obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan 20. Tempat parkir motor dan mobil 21. Tempat Penitipan Helm 22. Lemari buku bacaan 23. Perlengkapan ATK 24. Form Survei/ Survei Kepuasan Pelanggan Online
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik. 2. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM. 3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik. 4. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik. 5. Berpenampilan rapi dan santun.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan informasi dan pengaduan masyarakat sebanyak 6 (Enam) orang dengan pembagian Petugas Piket Pelayanan sebagai berikut: 1. 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka dan Daring di Kantor Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang. 2. 1 (satu) orang petugas Pelayanan Tatap Muka di Mal Pelayanan Publik di setiap Hari Rabu.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan sesuai dengan : a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Identitas pemohon/konsumen atas permohonan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat dijamin kerahasiaannya. 4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 5. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 6. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima layanan informasi dan pengaduan masyarakat di lingkungan Loka POM di Kota Tanjungpinang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan/ atau audit eksternal dilakukan secara berkala. 2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 (satu)kali dalam setahun. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali 4. Laporan Tahunan Loka POM di Kota Tanjungpinang dilaksanakan setiap tahun; 5. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun.

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

LAMPIRAN VIII

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR HK.02.02.3C.08.26.770 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG

MAKLUMAT PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG



MAKLUMAT PELAYANAN

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR : HK.02.02.3C.08.26.771

Dengan ini kami Loka POM di Kota Tanjungpinang menyatakan:

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Tanjungpinang, 21 Agustus 2026
Kepala Loka POM di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H

Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan
di Kota Tanjungpinang



Irdiansyah, S.H