



BADAN POM

...

STANDAR PELAYANAN

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KEPULAUAN SANGIHE**

2026

...

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga *Standar Pelayanan* Loka Pengawas Obat dan Makanan (Loka POM) di Kabupaten Kepulauan Sangihe ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Dokumen *Standar Pelayanan* ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh pegawai dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Standar ini juga menjadi wujud komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjamin kepastian prosedur, waktu, dan biaya, serta memberikan perlindungan dan kepuasan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa pelayanan publik yang prima hanya dapat terwujud melalui kerja sama, keterbukaan, dan partisipasi aktif dari seluruh pihak, baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan dan peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan dokumen ini. Semoga *Standar Pelayanan* ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Tahuna, 30 Juli 2026

Kepala Balai POM di Kepulauan
Sangihe



Christian Aspriamijaya, S.Si., Apt

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Surat Keputusan	1
Bab I. Pendahuluan	6
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	6
C. Ruang Lingkup	7
D. Dasar Hukum	7
Bab II. Penyelenggara Pelayanan	10
A. Pelaksana Pelayanan	10
B. Jenis Pelayanan	10
C. Jadwal Pelayanan	10
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggara	12
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggara Pelayanan	13
F. Tempat Pelayanan	13
G. Pengawasan Internal	14
H. Jaminan Pelayanan	14
I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	14
J. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan	14
Bab III. Pengaduan Masyarakat	16
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat	16
B. Pencatatan	16
C. Pengelolaan Pengaduan	16
Bab IV. Penutup	18
Lampiran I. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat Dan Makanan	20
Lampiran II. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat Dan Makanan	33
Lampiran III. Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)	46

Lampiran IV. Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan	
Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional	
Yang Baik (CPOTB)	58
Lampiran V. Standar Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan	
Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB)	67
Lampiran VI. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai	
Pemohon Notifikasi Kosmetik	77
Lampiran VII. Standar Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan	
Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	87
Lampiran VIII. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dan	
Informasi Obat Dan Makanan	99
Lampiran IX. Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan	107

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI KEPULAUAN SANGIHE

NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92 TAHUN 2026

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEPULAUAN SANGIHE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik di Balai POM di Kepulauan Sangihe perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Balai POM di Kab. Kepulauan Sangihe sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di atas perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai POM di Kepulauan Sangihe tentang Standar Pelayanan Publik Kepala Balai POM di Kepulauan Sangihe;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

5. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Persyaratan Cemarkan Logam Berat dalam Pangan Olahan;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik;

15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
18. 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;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
21. 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.
22. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.25.11 Tahun 2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;

23.Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

M E M U T U S K A N:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KEPULAUAN SANGIHE TENTANG STANDAR PELAYANAN
PUBLIK BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

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

Kedua : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:

1. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan.
2. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan.
3. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)
4. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik Secara Bertahap (CPOTB)
5. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)
6. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)
7. Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
8. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.
9. Layanan Pengujian Obat dan Makanan.

Ketiga : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:

1. Organisasi penyelenggara;
 2. Masyarakat;
 3. Aparat pengawasan,
- Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Tahuna
Pada tanggal : 30 Juli 2026
KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha di sektor Obat dan Makanan dilingkup wilayah Kabupaten Kepulauan Sangihe, Kabupaten Kepulauan Talaud, dan Kabupaten Kepulauan Sitaro, maka dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe, mengacu pada;

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan ;
4. Masukan dan saran dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha, Lintas Sektor terkait dan masyarakat, pada acara Forum Komunikasi Publik;
5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe.

B. Tujuan dan Standar Sasaran Pelayanan

1. Tujuan

- 1.1. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Kepulauan Sangihe;
- 1.2. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

- 2.1. Memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat secara adil dan merata;
- 2.2. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai POM di Kepulauan Sangihe sesuai dengan kebutuhan Pelaku Usaha khususnya dan Masyarakat pada umumnya;
- 2.3. Balai POM di Kepulauan Sangihe konsisten dalam menerapkan Standar Pelayanan dengan baik.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe meliputi:

1. Penyelenggaraan Pelayanan :
 - a. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan ;
 - b. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan ;
 - c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) ;
 - d. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB);
 - e. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
 - f. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik;
 - g. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - h. Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
 - i. Layanan Pengujian Obat dan Makanan.
2. Jaminan Pelayanan;
3. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
4. Pengelolaan Pengaduan; dan
5. Evaluasi Kinerja.

D. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
5. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Persyaratan Cemarkan Logam Berat dalam Pangan Olahan;
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;

18. 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;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
21. 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.
22. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.25.11 Tahun 2025 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
23. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

BAB II
PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Balai POM di Kepulauan Sangihe meliputi Pelayanan :

- 1. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (Lampiran I) ;
- 2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (Lampiran II) ;
- 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) (Lampiran III) ;
- 4. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) (Lampiran IV);
- 5. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) (Lampiran V) ;
- 6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikassi kosmetik (Lampiran VI) ;
- 7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) (Lampiran VII) ;
- 8. Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan (Lampiran VIII) ;
- 9. Layanan Pengujian Obat dan Makanan (Lampiran IX) .

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai POM di Kepulauan Sangihe:

- 1. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
- 2. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
- 3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
- 4. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
- 5. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
- 6. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikassi kosmetik
- 7. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- 8. Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
- 9. Layanan Pengujian Obat dan Makanan

C. Jadwal Pelayanan

1. Telepon/ Tatap Muka

Unit Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe (Jam Istirahat Tetap Melayani)

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin - Kamis	Pukul 07.30 – 16.00 WITA

Jumat	Pukul 07.30 – 16.30 WITA
Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional	Libur Keterangan: Balai POM di Kepulauan Sangihe akan tetap melakukan pelayanan publik jika terdapat kondisi/ keadaan tertentu seperti Kejadian Luar Biasa, Kasus tertentu, Permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi serta pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Selasa dan Kamis	Pukul 09.00 – 14.00 WITA

Mall Pelayanan Publik Yang Ada di Wilayah Kerja (Kabupaten Kepulauan Talaud, Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro)

Belum terdapat Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Talaud, dan Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Pelayanan dilakukan secara online guna memastikan masyarakat tetap memperoleh informasi layanan yang akurat dan terkini.

Cat : Dalam hal terjadi perubahan waktu layanan, baik karena penyesuaian internal maupun adanya kebijakan pemerintah, informasi akan disampaikan secara segera dan transparan kepada masyarakat melalui subsite resmi dan media sosial resmi Balai POM di Kepulauan Sangihe, guna memastikan masyarakat tetap memperoleh informasi layanan yang akurat dan terkini.

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Tatap Muka

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin	Wanita dan Pria : Seragam Biru Navy
Selasa	Wanita dan Pria : Seragam Khaki
Rabu	Wanita dan Pria : Seragam Putih
Kamis	Wanita dan Pria : Pakaian Batik BPOM
Jumat	Wanita dan Pria : Pakaian Batik

Ketentuan baju seragam untuk respionist menyesuaikan seragam pelayanan publik dan ketentuan pihak ketiga (*outsourcing* penyedia).

2.Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial.

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin - Kamis	Pukul 07.30 – 16.00 WITA
Jumat	Pukul 07.30 – 16.30 WITA
Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional	Pelayanan Online dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial.

Cat : Nomor layanan HP/WA ULPK bisa diakses 24 jam

3. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu

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

D.Jumlah Pelaksana Penyelenggara

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan:

- 1. *Front Office* : 1 Orang
- 2. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan : 2 Orang
- 3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan : 2 Orang
- 4. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) : 2 Orang
- 5. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) : 2 Orang

6. Sertifikasi Pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) : 2 Orang
7. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik : 2 Orang
8. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) : 2 Orang
9. Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan : 3 Orang
10. Layanan Pengujian Obat dan Makanan : 2 Orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan Core values ASN berAKHLAK, berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi administrasi Pengujian Obat dan Makanan
5. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.

F. Tempat Pelayanan

1. Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.
 - a. Email : lokapomsangihe@gmail.com
 - b. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id
 - c. Media Sosial : Whatsapp 082353130911
 Facebook Loka POM di Kepulauan Sangihe
 Instagram @bpom.kepulauansangihe
 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
 (bpom.lapor.go.id)
 HaloBPOM 1500533
2. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe
 Gedung Trikora Tahuna, Kelurahan Sawang Bendar, Kecamatan Tahuna, Kab. Kepulauan Sangihe, Sulawesi Utara

G. Pengawasan Internal

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

H. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan Pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. Persyaratan;
2. Jenis Pelayanan;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/ Tarif;
5. Produk Layanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan / apresiasi

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/ tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pembayaran biaya/ tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali (belum ada pembiayaan untuk layanan).

I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapat rasa aman, bebas dan bahaya, dan risiko keragu-raguan.

J. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan
2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan
3. Kotak Saran dan Pengaduan
4. Komputer

5. Toilet
6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan
7. Kursi roda
8. Tongkat
9. Alat bantu dengar
10. Kacamata baca
11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan
12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai
13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan
14. Wifi
15. Referensi
16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat
17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap Muka Langsung : a. Kantor Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.
a. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna).
2. Email : lokapomsangihe@gmail.com
3. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id
4. Whatsapp/ Telepon : 082353130911
5. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe
6. Instagram : @bpom.kepulauansangihe
7. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (bpom.lapor.go.id)
8. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com.
9. HaloBPOM 1500533

B. Pencatatan

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

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Balai POM di Kepulauan Sangihe;
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk

4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Balai POM di Kepulauan Sangihe.
8. Dokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Balai POM di Kepulauan Sangihe ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Balai POM di Kepulauan Sangihe sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/ peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Balai POM di Kepulauan Sangihe melalui:

A. Monitoring

Audit eksternal dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Pelayanan, Kebutuhan Sumber Daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
3. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap bulan;
4. Membuat Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan setiap tahun;
5. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan

C. Indikator Evaluasi

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

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Surat Keterangan Impor
2.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan

		pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor: 1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup.

		2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; 3) Asli NIB 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor 5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : 1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi
--	--	--

	dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring(online). 2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengisi data-data : jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, Pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil batch, dokumen barang, dokumen pelengkap. Setelah itu pemohon mengirimkan permohonan data c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau
--	---

	internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBPD dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan. d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBPD sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas Balai POM di Kepulauan Sangihe yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut,
--	---

		dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor. g. Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh importir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, Importir harus melakukan pengajuan baru. h. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. i. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. j. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window. k. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 jam setelah dokumen diunggah lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id dan setelah melakukan pembayaran PNBPN (Pelayanan melalui website bpom.pom.go.id)
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepuluansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		

1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan
----	-------------	---

		Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca

		11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan

		jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis Pelayanan; - Waktu Penyelesaian; - Biaya/ Tarif - Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	- Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. - Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
----	--------------------------------	--

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN II
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Surat Keterangan Ekspor
2.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor: a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring.

		f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat subsite://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal untuk proses secara single submission. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; 3) Asli NIB 4) daftar HS Code komoditi yang akan diekspor. d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. e. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :

		1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara Karing (online). 2. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE): a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah : <table><tr><td>Certificate of Free Sale</td><td>Health Certificate</td></tr><tr><td>Surat Permohonan</td><td>Surat Permohonan</td></tr></table>	Certificate of Free Sale	Health Certificate	Surat Permohonan	Surat Permohonan
Certificate of Free Sale	Health Certificate					
Surat Permohonan	Surat Permohonan					

			Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
			Sertifikat Analisis dari Laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk
			Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan Sarana Produksi oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe
			Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
			Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)
			Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
			Sertifikat CPOB/CPOTB/CPKB	
		c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan.		

		d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNPB sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor. g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan
--	--	---

		(clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data. h. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. i. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: 1) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 2) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. j. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. k. Pemohon menerima SKE yang telah disahkan. l. Dalam hal terdapat kendala teknis, SRE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	6 jam kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap dan pelanggan melakukan pembayaran PNPB

5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 4.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepulauansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		

1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang
----	-------------	--

		Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan. 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan

		12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

		a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui:

		1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan
--	--	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN III
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Hasil evaluasi/pemeriksaan yang memenuhi ketentuan
2.	Persyaratan	1. Dokumen Administrasi (NIB/Sertifikat Standar/Izin dan NPWP) 2. Dokumen Teknis (persyaratan umum dan khusus sesuai dengan PerBPOM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan): A. Persyaratan Umum 1) Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Sertifikasi CDOB BPOM (sertifikasicdob.pom.go.id) 2) Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan: a) Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF/Izin PBF Cabang; dan

		b) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); B. Persyaratan khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses, dan/atau Jasa 1) Sertifikat Baru a) denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; b) daftar kategori produk yang didistribusikan; c) struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; d) daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan e) kebijakan mutu dan daftar SOP. 2) Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang pada alamat dan lokasi berbeda a) denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat b) daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan c) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) penanggung jawab gudang baru.
--	--	--

		3) Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang termasuk perubahan fungsi atau perluasan ruangan penyimpanan, ruangan pengemasan ulang, dan pelabelan ulang pada alamat yang sama a) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat yang baru. 4) Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan kategori produk yang didistribusikan a) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; b) Daftar peralatan/ perlengkapan terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan c) Daftar kategori produk yang didistribusikan. 5) Perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi karena perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi PBF atau PBF Cabang a) Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah 6) Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena
--	--	--

		perubahan alamat kantor PBF atau PBF Cabang a) Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah 7) Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena pengurangan gudang yang tidak mengubah lokasi PBF atau PBF Cabang a) Izin lokasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah; dan b) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat 8) Perpanjangan Sertifikat CDOB a) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir; b) Dokumen inspeksi diri; dan c) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Balai POM di Kepulauan Sangihe menerima surat delegasi pemeriksaan sarana dalam rangka sertifikasi CDOB 2. Petugas melakukan pemeriksaan 3. Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi/ pemeriksaan yang memenuhi ketentuan dilanjutkan ke supervisor pusat
4.	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja setelah dokumen surat delegasi diterima untuk melakukan

		pemeriksaan dan 2x12 hari kerja untuk melakukan evaluasi CAPA
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepulauansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap

		ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com . 10.HaloBPOM 1500533
--	--	--

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

		8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
--	--	--

		14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar

		10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan

		jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
----	--------------------------------	--

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN IV
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
TRADISIONAL YANG BAIK (CPOTB)
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Rekomendasi Sertifikat CPOTB Bertahap
2.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS). b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Pemohon mempersiapkan dokumendokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap secara daring melalui OSS.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dan data dukung 2. Petugas menerima permohonan dan data dukung 3. Petugas melakukan evaluasi dokumen 4. Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi (revisi / memenuhi ketentuan) dan dilakukan pemeriksaan

		5. Jika hasil evaluasi telah lengkap dan memenuhi ketentuan, maka akan terbit rekomendasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan draft Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap : 2 (dua) hari kerja setelah CLOSED CAPA
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepuluansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id.

		9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533
--	--	---

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi

	Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara
--	---

		Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.12.24.95 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran

		dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang

4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

		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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf

		pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
--	--	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN V
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG
BAIK (CPKB)
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap Golongan A 2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap Golongan B
2.	Persyaratan	1. Dokumen Administrasi (NIB/Sertifikat Standar/Izin dan NPWP) 2. Dokumen Teknis (Persyaratan umum dan khusus sesuai dengan PerBPOM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan) A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A 1) Persyaratan Umum a) Surat permohonan.

		b) Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman oss.go.id 2) Persyaratan khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses, dan/atau Jasa a) Sertifikat CPKB Pemenuhan Aspek Secara Bertahap Golongan A Baru. Persyaratan teknis meliputi: • Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; • Dokumen penerapan mutu CPKB meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, sistem dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; • Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional; dan • Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
--	--	---

		B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan B 1) Persyaratan Umum a) Surat permohonan. b) Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi oss.go.id 2) Persyaratan khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses, dan/atau Jasa a) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B Baru. Persyaratan teknis meliputi: • Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika; • Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; • Surat persetujuan penggunaan fasilitas
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan dan data dukung 2. Petugas menerima permohonan dan data dukung 3. Petugas melakukan evaluasi dokumen 4. Petugas menindaklanjuti hasil evaluasi (revisi/memenuhi ketentuan) dan dilakukan

		pemeriksaan 5. Jika hasil evaluasi telah lengkap dan sarana telah memenuhi ketentuan, maka akan terbit rekomendasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPKB Untuk Industri Kosmetika Kategori B atau resiko produk rendah dan sedang : 1 (satu) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap 2. Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPKB Untuk Industri Kosmetika Kategori A : 40 (empat puluh) hari kerja setelah Surat CLOSED CAPA terbit
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com

		4. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepulauanangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533
--	--	---

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang Undang; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan ; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan ; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi
--	--	--

		Kosmetika; dan 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat

		17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; 5. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan

		ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

		4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
--	--	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN VI
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.
2.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : 1. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai 2. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. 3. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang

	Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: 1. Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 2. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan. 3. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. 4. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika 5. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika. 6. Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan. 7. Bukti bayar PNBPN Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 5 (lima) HK sejak permohonan. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi
--	---

		sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak pemeriksaan. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) HK pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) HK sejak CAPA dinyatakan closed. Rekomendasi Loka POM dapat di download melalui akun oss rba pemohon				
		<table><tr><th>Pemohon</th><th>Loka POM Sangihe</th></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>	Pemohon	Loka POM Sangihe		
Pemohon	Loka POM Sangihe					
4.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) Hari pemeriksaan sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa Penerbitan rekomendasi Notifikasi Kosmetika : 1 (satu) hari kerja setelah hasil pemeriksaan				

		saraman dinyatakan memenuhi persyaratan dan ketentuan. Penyampaian CAPA oleh Pelaku Usaha maksimal 20 (dua puluh) Hari
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepuluansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor

		0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com . 10. HaloBPOM 1500533
--	--	--

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang Undang; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan ;

		7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan ; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoan Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; dan 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan

		2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

		3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; 5. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun;

		7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
--	--	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN VII
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN
YANG BAIK (CPPOB)
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
2.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e- sertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis 1. NIB beserta lampirannya 2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang) 4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan 5. Peta lokasi sarana

		6. Tata letak (lay out) sarana 7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing) 8. Skema dan penjelasan proses produksi. 9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan. 10. Panduan mutu, meliputi: a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi
--	--	--

		g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out) i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: k. Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan l. Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi m. Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggahnya dokumen pendukung

		ke subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id c. Verifikasi akun dilakukan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari d. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). 2. Permohonan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB : a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin penerapan CPPOB melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan melampirkan dokumen persyaratan : i. Peta lokasi sarana produksi ii. Denah bangunan (lay out) sarana produksi iii. Panduan Mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi iv. Deskripsi pangan olahan v. Alur produksi beserta penjelasannya b. Evaluator melakukan evaluasi terhadap permohonan penerbitan izin penerapan cppob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah paling lama 3 (tiga) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id c. Evaluator melakukan evaluasi terhadap penerbitan izin penerapan
--	--	--

		cppob untuk UMK Pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko sedang paling lama 10 (sepuluh) hari melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id d. Bila dokumen yang disampaikan masih kurang permohonan dikembalikan ke pemohon untuk melakukan perbaikan sesuai persyaratan yang dibutuhkan. e. Untuk UMK pangan skala mikro dan kecil serta tingkat risiko rendah dan sedang setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB yang di tandatangani secara elektronik oleh Kepala Balai POM di Kepulauan Sangihe melalui subsite https://e-sertifikasi.pom.go.id f. Untuk UMK skala menengah dan tinggi paling lama 5 (lima) hari setelah dokumen dinyatakan lengkap ditindaklanjuti dengan pemeriksaan ke sarana produksi. g. Apabila hasil pemeriksaan masih memerlukan tindakan perbaikan, maka paling lama 30 (tiga puluh) hari pemohon telah melakukan tindakan perbaikan dan menyampaikan ke tim auditor. h. Hasil tindakan perbaikan dievaluasi kembali oleh tim paling lambat 2
--	--	---

		(dua) hari setelah menerima tindakan perbaikan dari pemohon. i. Apabila hasil evaluasi tindakan perbaikan telah dinyatakan lengkap, paling lama 2 (dua) hari kerja segera diterbitkan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB yang di tanda tangani secara elektronik oleh Kepala Balai POM di Kepulauan Sangihe.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB UMK Pangan Olahan skala mikro dan kecil dengan tingkat risiko produk rendah dan sedang : 1 (satu) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap. Penerbitan Sertifikat Izin Penerapan CPPOB UMK Pangan Olahan skala menengah dan besar dengan tingkat risiko produk rendah dan sedang : 40 (empat puluh) hari kerja setelah Surat CLOSED CAPA terbit.
5.	Biaya	Sesuai 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.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe

		(Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepulauanangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepulauansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533
--	--	--

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 4. 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 Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun
--	--	---

		2024 tentang Penerapan Tarif atas jenis penerimaan bukan pajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian; 12. Pedoman Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan. 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan

		14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif

		d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: 1. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; 5. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
----	--------------------------------	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN VIII
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan.
2.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, KTP/ Tanda pengenalan untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan meminta informasi/ melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA, email/website, tatap muka, media sosial, aplikasi HaloBPOM, BPOM Mobile, dan surat. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pemohon/ pelapor untuk melengkapi. Apabila dalam 10 HK pemohon/ pelapor tidak melengkapi data, maka akan diarsipkan.

		2. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. 3. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pemohon/ pelapor melalui sarana yang sesuai.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tindak lanjut layanan informasi a. Melalui telepon, short messaging services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan tidak memerlukan penelaahan kembali: 1 hari kerja. b. Melalui surat: 5 HK c. Melalui telepon, short messaging services (SMS), email/website, tatap muka, media sosial, whatsapp, aplikasi Halo BPOM dan informasi tersedia dan memerlukan penelaahan kembali: 14 Hari Kerja. 2. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan: a. Pengaduan tidak berkadar pengawasan 14 Hari Kerja. b. Pengaduan berkadar pengawasan 60 HK.
5.	Biaya	Tidak dipungut Biaya/ Gratis
6.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukkan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.

		2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepuluansangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe 7. Instagram : @bpom.kepuluansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533
--	--	--

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan

		Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penerapan Tarif atas
--	--	---

		jenis penerimaan bukan pajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian; 11. Pedoman Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan. 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet 6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi

		15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front Office: 1 Orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 3 Orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif

		d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.

8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; e. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.
----	--------------------------------	---

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA

LAMPIRAN IX
SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI
KEPULAUAN SANGIHE
NOMOR OT.03.03.56B.08.26.92
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KEPULAUAN SANGIHE

STANDAR PELAYANAN
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE

No.	Komponen	Uraian
Penyampaian Layanan		
1.	Produk	Sertifikat / Laporan Pengujian Obat dan Makanan
2.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1. Nama pengirim sampel 2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3. Data dan identitas contoh a) Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu Daluarsa; b) Kemaan Asli; c) Komposisi; d) Jumlah Contoh; e) Parameter yang diuji
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian pada petugas pelayanan di kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe

	2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi 3. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online). 4. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan aplikasi SIPT ini untuk mengetahui posisi sampel uji. 5. Sertifikat/laporan pengujian disampaikan melalui aplikasi SIPT yang dapat diunduh oleh pemohon pada akun pemohon yang bersangkutan. Penyerahan sertifikat/laporan pengujian berupa cetak asli manual dapat dilayani dengan syarat diambil secara langsung oleh pemohon apabila diperlukan. 6. Khusus sampel Kejadian Luar Biasa Keracunan Pangan (KLB-KP) tidak dikenakan biaya dengan melampirkan surat permohonan uji dari pemerintah setempat/dinas kesehatan kota/kab. 7. Sampel KLB-KP dapat diterima di luar hari kerja dengan berkoordinasi dengan Tim Gerak Cepat (TGC) dari Balai POM di Kepulauan Sangihe
--	---

4.	Jangka Waktu Pelayanan	Sampel dari penegak hukum (s/d penerbitan sertifikat) Komoditi Obat dan Napza (maks 2 HK) Komoditi OT, Kosmetik, Suplemen Kesehatan dan pangan (maks 5 HK) Khusus pengujian dengan rapid test kit, pengujian dengan reaksi warna (HG), Rapid test kit (arsen, cianida) (maks 2 HK), khusus kemasan galon maksimal 15 HK Khusus minuman beralkohol dengan parameter kadar alkohol maksimal 3 hari kerja, dan khusus minuman beralkohol dengan parameter kadar alkohol dan 5 logam maksimal 7 hari kerja Non aparat Penegak Hukum (s/d penerbitan sertifikat) Pengujian kimia (maks 5 HK) Pengujian kimia dengan jumlah parameter per sampel > 4 (maks 10 HK) Pengujian kimia khusus parameter lemak, kadar air, abu untuk 1 item sampel yang sama (maks 10 HK) Pengujian dengan rapid test kit, pengujian dengan reaksi warna (HG), Rapid test kit (arsen, cianida) (maks 2 HK) Kemasan gallon (maks 15 HK) Pengujian mikrobiologi (maks 15 HK) Khusus minuman beralkohol dengan parameter kadar alkohol maksimal 3 hari kerja, dan khusus minuman beralkohol dengan parameter kadar alkohol dan 5 logam maksimal 7 hari kerja
----	------------------------	---

		Timeline pengujian sampel DAK (Dana Alokasi Khusus) maksimal 30 HK Timeline pengujian sampel KLB-KP maksimal 7 (tujuh) Hari Kalender
5.	Biaya	1. Peraturan menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat volatil yang berlaku di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. 2. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian.
6.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui: 1. Tatap Muka Langsung : Kantor Balai POM di Kepulauan Sangihe, Jl Manente Kelurahan Manente RT 05 RW 03 Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. 2. Pelayanan tatap Muka di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna): a. Selasa dan Kamis Pukul 09.00 – 14.00 WITA 3. Email : lokapomsangihe@gmail.com 4. Subsite : kepuluauansangihe.pom.go.id 5. Whatsapp/ Telepon : 082353130911 6. Facebook : @Loka POM di Kepulauan Sangihe

		7. Instagram : @bpom.kepulauansangihe 8. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui http://bpom.lapor.go.id. 9. Pelaporan terkait dugaan adanya pelanggaran pegawai terhadap ketentuan yang berlaku melalui nomor 0813-5673-6641 dan e-mail lokapomsangihe.wbs@gmail.com. 10. HaloBPOM 1500533
--	--	--

No.	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. 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 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman

		Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 9 Tahun 2022 tentang Persyaratan Cemarkan Logam Dalam Pangan Olahan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 tahun 2022 tentang Persyaratan Cemarkan Kimia dalam Pangan Olahan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan
--	--	--

		Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan POM Nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 17. Keputusan Kepala Badan POM Nomor 489 Tahun 2024 Tentang Penetaapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	1. Ruang tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu untuk kelompok rentan. 2. Meja pelayanan yang dibagi sesuai jenis layanan dan meja pelayanan khusus kelompok rentan 3. Kotak Saran dan Pengaduan 4. Komputer 5. Toilet

		6. Sistem antrian dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara dan terdapat antrian khusus kelompok rentan 7. Kursi roda 8. Tongkat 9. Alat bantu dengar 10. Kacamata baca 11. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus untuk kelompok rentan 12. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai 13. Dispenser beserta Minuman dan Makanan Ringan 14. Wifi 15. Referensi 16. Brosur dan Link Survey Kepuasan dan Pengaduan Masyarakat 17. Brosur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan 18. QR Code Evaluasi Petugas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.
3.	Jumlah Pelaksana	c. Front Office: 1 Orang d. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 3 Orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi dalam rangka Sertifikasi Pendaftaran Obat dan Makanan.
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu;

		c. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; e. Dilakukan absensi kehadiran.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di Lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis Pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya/ Tarif d. Produk Layanan. 2. Waktu Penyelesaian dan Penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai POM di Kepulauan Sangihe diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang parkir dengan CCTV.
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan atau Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap triwulan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan; e. Laporan Tahunan Balai POM di Kepulauan Sangihe dilakukan setiap tahun; f. Laporan Kinerja (Lapkin) dilaksanakan setiap tahun; g. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Balai POM di Kepulauan Sangihe setiap triwulan.

KEPALA BALAI POM DI KEPULAUAN SANGIHE



CHRISTIAN ASPRIAMIJAYA