

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI INDRAGIRI HULU

NOMOR HK.02.02.11B.07.26.53.1 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI INDRAGIRI HULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;

b. bahwa ketentuan mengenai Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas maka perlu menetapkan keputusan ini.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. 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;
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI INDRAGIRI HULU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI POM DI INDRAGIRI HULU.

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Sertifikasi obat dan makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu
- b. Konsultasi di bidang pengawasan obat dan makanan
- c. Pengujian obat dan makanan

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua terdiri atas:

1. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
2. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB);
3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
4. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
5. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
6. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;

7. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
8. Layanan Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik;
9. Layanan Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan;
10. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan;
11. Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik;
12. Pengujian Obat dan Makanan.

- Keempat : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat; dan
 - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kelima : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan ini dibebankan pada anggaran Balai POM di Indragiri Hulu.
- Keenam : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali dan diperbaiki apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Indragiri Hulu
pada tanggal 30 Juli 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI INDRAGIRI HULU,



VERAMIKA GINTING

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU
NOMOR HK.02.02.11B.07.26.53.1 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
INDRAGIRI HULU

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI POM DI INDRAGIRI HULU

A. LATAR BELAKANG

Balai POM di Indragiri Hulu sebagai badan publik memiliki fungsi dan peran untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Balai POM di Indragiri Hulu berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini berisi tentang ketentuan, persyaratan, biaya/tarif, jangka waktu pelayanan dan sebagainya yang dapat menjadi acuan masyarakat.

B. TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN

1. Tujuan

Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di Balai POM di Indragiri Hulu; dan
- b. Pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sasaran

Sasaran Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu adalah sebagai berikut:

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

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Balai POM di Indragiri Hulu terdiri dari 2 (dua) yaitu Penyampaian Layanan dan Pengelolaan Pelayanan. Ruang Lingkup Penyampaian Layanan terdiri dari 6 (enam) komponen dan untuk ruang lingkup Pengelolaan Pelayanan terdiri dari 8 (delapan) komponen Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- Penyampaian Layanan
 1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 3. Jangka Waktu Pelayanan
 4. Biaya/Tarif
 5. Produk Pelayanan
 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
- Pengelolaan Pelayanan
 1. Dasar Hukum
 2. Sarana dan Prasarana dan/Fasilitas
 3. Kompetensi Pelaksana
 4. Pengawasan Internal
 5. Jumlah Pelaksana
 6. Jaminan Pelayanan
 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. 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;
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. NIB RBA 2. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP 3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 4. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 5. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan: a. Sertifikat Distribusi Farmasi / Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi atau Izin PBF / Izin PBF Cabang; b. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); dan c. Dokumen pendukung meliputi: 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 terakreditasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan d. Kebijakan mutu dan daftar SOP 6. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan: 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.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi CDOB melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CDOB dilakukan melalui aplikasi Sertifikasi CDOB yaitu http://www.sertifikasicdob.pom.go.id

		Alur setelah mendapatkan akun: 1. Pemohon melakukan input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung kesubsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, Balai POM di Indragiri Hulu menerima surat dari Direktorat Pengawasan Distribusi ONPP untuk melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan CDOB melalui aplikasi https://srikandi.arsip.go.id/ 3. Jika hasil pemeriksaan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB 4. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, akan diminta untuk membuat CAPA 5. PBF menyampaikan CAPA maksimal 2 (dua) kali dan diberikan waktu penyelesaian CAPA masing-masing 40 (empat puluh) Hari Kerja 6. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi CAPA (12 hari) 7. Jika hasil evaluasi CAPA dinyatakan sesuai, akan direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	49 hari
4.	Biaya/ Tarif	a. Sertifikat CDOB baru Rp. 7.000.000 b. Perubahan sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi Rp. 5.000.000 c. Perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi Rp. 500.000 d. Perpanjangan Sertifikat CDOB Rp. 7.000.000
5.	Produk Pelayanan	Hasil Pemeriksaan; a. Pemenuhan Persyaratan Cara Distribusi Obat yang Baik b. Permintaan CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu

		5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; d. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor

		e. Komputer dilengkapi printer dan fotocopy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik c. Mampu mengoperasikan komputer. d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, adil, profesional, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan. e. Memiliki sertifikat Inspektur Obat/Pelatihan CDOB/ telah Diseminasi Inspektur Obat atau CDOB/ Surat Tugas.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Penerbitan keputusan hasil pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat

		kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali
--	--	---

2. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Merupakan usaha obat bahan alam yaitu Usaha Kecil Obat Bahan Alam (UKOBA) atau Usaha Mikro Obat Bahan Alam (UMOBA) b. NIB (Nomor Izin Berusaha) RBA c. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP d. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id e. Surat permohonan f. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen g. Khusus untuk Perpanjangan Sertifikat diharuskan menyertakan persyaratan teknis meliputi: 1. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap; dan 2. Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan sertifikasi pemenuhan aspek CPOBAB secara bertahap dilakukan melalui aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id . Alur setelah mendapatkan akun: a. Pemohon input data secara elektronik dan mengunggah dokumen pendukung b. Balai POM di Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan evaluasi c. Jika dinyatakan tidak lengkap maka pemohon melakukan unggah tambahan data, jika dinyatakan lengkap maka Balai POM di Indragiri Hulu akan melakukan inspeksi ke sarana (6 hari)

		d. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat keputusan hasil inspeksi, baik berupa surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap atau surat permintaan tambah data / tindakan korektif dan tindakan pencegahan (TKTP) (14 hari) e. Pemohon menyusun dan melaksanakan TKTP (40 hari, dapat diperpanjang 2 kali masing-masing 20 hari, perhitungan waktu <i>clock off</i>) f. Balai POM di Indragiri Hulu menerima dan mengevaluasi TKTP (22 hari) g. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap (6 hari) h. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (7 hari)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	55 hari dengan mekanisme <i>clock on – clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan berupa: a. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB b. Penolakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang- Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023

		tentang Kesehatan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; d. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik; g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan fotocopy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik c. Mampu mengoperasikan komputer.

4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik (CPKB)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP c. Persetujuan denah d. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B

		e. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan f. Dokumen sistem mutu: - Sistem manajemen mutu - Personalia - Bangunan dan fasilitas - Peralatan - Sanitasi dan higiene - Produksi - Pengawasan mutu - Dokumentasi - Penyimpanan - Penanganan keluhan dan penarikan produk
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Permohonan pengajuan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A dan B dilakukan pada aplikasi http://www.oss.go.id. Alur setelah mendapatkan akun: - Pemohon input data secara elektronik dan unggah dokumen pendukung - Balai POM di Indragiri Hulu menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen (3 hari) - Jika dinyatakan tidak lengkap dan tidak benar maka pemohon melakukan unggah tambahan data - Balai POM di Indragiri Hulu akan melakukan evaluasi dan pemeriksaan sarana (20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i>) - Jika pada saat pemeriksaan dan evaluasi dokumen dinyatakan belum sesuai, maka Balai POM di Indragiri Hulu menyampaikan permintaan tambahan data dan perbaikan (CAPA) kepada pemohon - Pemohon menyampaikan tambahan data dan perbaikan (CAPA) paling banyak 3 kali (masing-masing timeline perbaikan 20 hari) - Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi CAPA selama 20 hari dengan mekanisme <i>time to respond</i> - Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan keputusan, baik berupa persetujuan atau penolakan kepada industri melalui sistem - Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB
3.	Jangka Waktu	43 hari

	Pelayanan	
4.	Biaya/ Tarif layanan	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan sarana dan / atau evaluasi CAPA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. IndragiriHulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_ indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan. g. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.

		h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan fotocopy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik c. Mampu mengoperasikan komputer d. Memiliki sertifikat Inspektur Kosmetik/ sertifikat Fasilitator Kosmetik/ sertifikat pelatihan CPKB/ mengikuti diseminasi inspektur kosmetik/ diseminasi fasilitator kosmetik atau CPKB/ Surat Tugas
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB tidak melebihi <i>timeline</i> yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali

		- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. NIB RBA b. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP c. Peta lokasi sarana produksi d. Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi e. Panduan mutu meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; f. Deskripsi Pangan Olahan g. Alur proses produksi beserta penjelasannya h. Surat pernyataan pemenuhan komitmen/ pemenuhan standar penerapan CPPOB i. Hasil <i>self assessment</i>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon melakukan pengajuan izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik melalui PB-UMKU di OSS RBA dengan memilih KBLI yang sesuai. Permohonan pengajuan izin penerapan CPPOB dilakukan setelah memiliki akun pada aplikasi http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. Alur proses untuk usaha mikro dan kecil setelah mendapatkan akun: a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan b. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah c. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (10 hari) d. Balai POM di Indragiri Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari) e. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Jika telah lengkap dan sesuai maka Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin (20 hari).

		Alur proses untuk usaha menengah dan besar setelah mendapatkan akun: a. Pemohon mengisi dan mengunggah dokumen permohonan b. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian permohonan berdasarkan dokumen yang telah diunggah c. Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan izin penerapan CPPOB jika dokumen telah lengkap dan sesuai (20 hari) d. Balai POM di Indragiri Hulu meminta revisi dokumen melalui sistem, jika dokumen tidak lengkap hasil penilaian permohonan diperlukan tindakan perbaikan (10 hari) e. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan f. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap dengan menggunakan daftar pemeriksaan sarana g. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan surat tindak lanjut kepada pemohon (10 hari) h. Pemohon menyampaikan tindakan perbaikan (TKTP) i. Balai POM di Indragiri Hulu melakukan penilaian kembali terhadap tindakan perbaikan yang dilakukan pemohon. j. Jika dinyatakan memenuhi persyaratan, Balai POM di Indragiri Hulu menerbitkan rekomendasi hasil pemeriksaan dan / atau hasil evaluasi k. Badan POM menerbitkan Izin Penerapan CPPOB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	40 hari dengan mekanisme <i>clock in - clock off</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro,

		Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_ indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. d. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja e. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak dalam Pemberian Pelayanan Publik tertentu di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan f. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan. g. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. h. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy

		f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti Pelayanan Publik c. Mampu mengoperasikan komputer. d. Memiliki sertifikat Inspektur Pangan/ sertifikat Fasilitator Pangan/ sertifikat pelatihan CPPOB/ mengikuti diseminasi inspektur pangan olahan/ diseminasi fasilitator pangan atau CPPOB/ Surat Tugas
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik tidak melebihi <i>timeline</i> yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

5. Layanan Penerbitan Izin Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> b. Pemohon memiliki akun untuk SKI BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i>

		c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga <i>national single window</i> 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
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		1. Pendaftaran Akun Perusahaan : a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://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 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 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai 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 (<i>online</i>), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap,

		pemohon akan menerima nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (<i>online</i>). 2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi <i>e-bpom.pom.go.id</i> atau portal <i>Indonesia National Single Window</i> dengan mengisi <i>username</i> dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah : <table><tr><th>Obat dan Makanan</th><th>Bahan Obat dan Makanan</th></tr><tr><td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr><tr><td>Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</td><td>Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</td></tr><tr><td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td><td>Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib</td></tr><tr><td>Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib</td><td>Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan</td></tr><tr><td>Faktur (<i>invoice, packing list</i>)</td><td>Faktur (<i>invoice, packing list</i>)</td></tr><tr><td rowspan="2">Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan</td><td>Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian</td></tr><tr><td>Sertifikat/surat</td></tr></table>	Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan	Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib	Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan	Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib	Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan	Faktur (<i>invoice, packing list</i>)	Faktur (<i>invoice, packing list</i>)	Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian	Sertifikat/surat
Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan																
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib																
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan																
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib																
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan																
Faktur (<i>invoice, packing list</i>)	Faktur (<i>invoice, packing list</i>)																
Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian																
	Sertifikat/surat																

		Peraturan perundang-undangan	keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (SKI Bahan Kosmetik) Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi <i>International Fragrance Association</i> (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum. (SKI Bahan Kosmetik) Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya	
		1) Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa. 2) Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. 3) Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen. 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 PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP 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 Besar POM di Indragiri Hulu 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 4 (empat) 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. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data h. Pemohon SKI 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 (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar. i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka : ● Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali ● Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah. k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>National Single Window</i>. l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga <i>National Single Window</i>. m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) am atau secara manual.
--	---

		PEMOHON SISTEM e-bpom / INSW Pembayaran PNBP Produk Jadi Rp 100.000,- Bahan Baku Rp 60.000,- e-payment Pengajuan Permohonan secara Elektronik Proses Evaluasi Proses Tindak Lanjut Proses Rekomendasi Surat Keterangan Impor Surat Keterangan Impor Tidak Lengkap Lengkap Tidak Lengkap Lengkap Maksimal 6 Jam Lengkap
3. Jangka Waktu Pelayanan		Maksimal 6 Jam
4. Biaya/Tarif		Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM.
5. Produk		Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
6. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan/apresiasi		Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: - Secara langsung maupun tertulis: - Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. IndragiriHulu - Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau - Telepon : 0769-3251006 - SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 - Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu - Website : indragirihulu@pom.go.id - Email : bpom_ indragirihulu@pom.go.id - Kotak saran - Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu - Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1. Dasar Hukum		- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; - Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Jumlah Pelaksana	Front Office : 1 (satu) orang Penerbit SKI : 2 (dua) orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas Pelaksana : a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen Surat Keterangan Impor
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif;

		4. produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Indragiri Hulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Yogyakarta setiap sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BPOM di Indragiri Hulu dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Masyarakat setiap triwulan

6. Layanan Penerbitan Izin Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan SKE: a. Permohonan memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki akun yang dapat diakses dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman

		resmi lembaga national single window. c. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring. e. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE. a. s
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor: a. Pendaftaran Akun Perusahaan: 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di 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). 2. 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. 3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: - Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai;- Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai; - Asli NIB - Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 4. 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 Ekspor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online) b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi ebpom.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. 2. Pemohon mengunggah :

		<table border="1"> <tr> <td>Certificate of Free Sale</td> <td>Health Certificate</td> </tr> <tr> <td>Surat Permohonan</td> <td>Surat Permohonan</td> </tr> <tr> <td>Sertifikat Nomor Izin Edar</td> <td>Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> </tr> <tr> <td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td> <td>Spesifikasi produk</td> </tr> <tr> <td>Spesifikasi produk</td> <td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Indragiri Hulu</td> </tr> <tr> <td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td> <td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td> </tr> <tr> <td>Fatur (invoice, packing list)</td> <td>Faktur (invoice, packing list)</td> </tr> </table>	Certificate of Free Sale	Health Certificate	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Sertifikat Nomor 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 Indragiri Hulu	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Fatur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)
Certificate of Free Sale	Health Certificate															
Surat Permohonan	Surat Permohonan															
Sertifikat Nomor 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 Indragiri Hulu															
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)															
Fatur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)															
		3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa. 4. 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. 5. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP 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. 6. Petugas Balai di Indragiri Hulu 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. 7. 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.														

		8. 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. 9. 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 lengkap dan benar. 10. Jika pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali b) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, yang telah ditanda tangan elektronik oleh Kepala Balai di Indragiri Hulu. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1.Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2.Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3.Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4.Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 5.Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 6.Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Penerbit SKE : 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas Pelaksana : a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen Surat Keterangan Ekspor
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran;

		g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layanan. b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BPOM di Indragiri Hulu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Indragiri Hulu setiap sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BPOM di Indragiri Hulu dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Masyarakat setiap triwulan

7. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas Pemohon : - Nama - Nomor Telepon/ Whatsapp - Email - Alamat - Pekerjaan/Profesi - Kartu Tanda Pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka b. Jenis Informasi yang dibutuhkan c. Identitas Produk yang diadukan dan dilengkapi foto d. Tujuan permintaan informasi Bila melaporkan lokasi, dilengkapi dengan <i>maps</i> lokasi dan foto
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelanggan melakukan pengaduan/ meminta informasi langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan permintaan informasi tidak langsung melalui: telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website. Pengaduan dan Permintaan informasi dilayani pada jam kerja yaitu : Senin - Kamis pukul 07.30-16.00 WIB Jumat pukul 07.30-16.30 WIB. Tidak ada jam istirahat. b. Permintaan informasi <i>extra time</i> (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam bentuk kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan <i>extra time</i> juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. c. Petugas menerima pengaduan atau permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. d. Perumusan tindak lanjut pengaduan atas jawaban informasi, apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. e. Tindak lanjut dan Informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai

3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 60 hari kerja bila memerlukan tindak lanjut dari bidang terkait (rujukan) b. Tindak Lanjut Layanan Informasi - Melalui tatap muka langsung, telepon, <i>Short Messaging Services (SMS)</i>, email/Website, Media Sosial, Whatsapp : 1 hari kerja - Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Laporan Layanan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan 17 Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan

	Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
--	---

		q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan makanan; d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan e. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat c. Dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis Pelayanan - Waktu Penyelesaian - Biaya/Tarif - Produk Layanan Waktu penyelesaian penyelenggaraan

		elayanan merupakan waktu yang paling lama yang ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau yang mengarah pada keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi dan pengaduan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan. Data Pengaduan dijamin kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

8. Layanan Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Special Access Scheme (SAS) BPOM dengan mengakses http://www.bpom.pom.go.id. Persyaratan Khusus : 1. Invoice; 2. Sertifikat analisa; 3. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset;

		4. Invoice; 5. Sertifikat analisa; 6. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; 7. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; 8. Proposal untuk tujuan pameran; 9. Justifikasi jumlah kebutuhan; 10. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan 11. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin Special Access Scheme (SAS) yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. 2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. 3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar. 4. Pemohon akan menerima Special Access Scheme (SAS) Kosmetik secara elektronik. 5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4.5 Jam
4.	Biaya/ Tarif	Rp 100.000 per Item Produk
5.	Produk Pelayanan	Izin Special Access Scheme (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan 2. Pengaduan terdiri atas a. Pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui

		a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: • Pengaduan yang masuk akan diverifikasi • Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan • Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan • Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan • Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: • Pengaduan yang masuk akan diverifikasi • Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan • Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai • Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan • Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut c. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada butir (4) dapat disampaikan melalui : Telepon : 0769-3251006 WhatsApp : 0852 6445 2228 Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id Surat ke alamat Balai POM di Indragiri Hulu: Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu
--	--	--

		website : sangintegritas.pom.go.id Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Kuasi 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria Dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 8. Permenkes No. 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Internet/free wifi 3. Telepon/ Handphone Layanan 4. Referensi 5. Bahan promosi/produk informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya

		2. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - Jenis Pelayanan - Waktu Penyelesaian - Biaya/Tarif - Produk Layanan 2. Waktu penyelesaian merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Pemberian

		Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Kosmetik dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

9. Layanan Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Special Access Scheme (SAS) BPOM dengan mengakses http://www.ebpom.pom.go.id. Persyaratan Khusus : 1. Invoice; 2. Sertifikat analisa; 3. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; 4. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; 5. Proposal untuk tujuan pameran; 6. Justifikasi jumlah kebutuhan; 7. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan 8. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin Special Access Scheme (SAS) yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. 2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. 3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar. 4. Pemohon akan menerima Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan secara elektronik. 5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4.5 Jam
4.	Biaya/ Tarif	Rp 100.000 per Item Produk
5.	Produk Pelayanan	Izin Special Access Scheme (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan 2. Pengaduan terdiri atas - o pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; - o permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui - o Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; - o Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: • Pengaduan yang masuk akan diverifikasi • Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan • Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan • Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan • Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan:

		• Pengaduan yang masuk akan diverifikasi • Kepala Balai atau tim pengawas internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan • Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai • Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan • Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tindak lanjut 5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada butir (4) dapat disampaikan melalui : Telepon : 0769-3251006 0852 6445 2228 Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id Surat ke alamat Balai POM di Indragiri Hulu: Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu website : sangintegritas.pom.go.id Aplikasi SP4N Lapor atau www.lapor.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Kuasi 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria Dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; Permenkes No. 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Internet/free wifi 3. Telepon/ Handphone Layanan 4. Referensi Bahan promosi/produk informasi

3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan : a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu 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 merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 3. Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. 5. Dalam hal permohonan ditolak, biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali 6. Identitas pemohon/konsumen atas Permohonan Pelayanan Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan dijamin kerahasiaannya. 7. Informasi yang diberikan oleh petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: • Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun • Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali • Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

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

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia yang sesuai b. Permohonan Baru 1. Dokumen Administratif • Surat Permohonan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan yang ditandatangani Pimpinan/Pemilik Perusahaan yang memuat informasi: - Nama Perusahaan - Alamat Kantor - Alamat Gudang - Nama Direktur/Pemilik - Nama Apoteker Penanggung Jawab Teknis - Nomor Telepon/HP korespondensi - Email korespondensi - Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/ atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor • Formulir data teknis yang dilengkapi Dokumen Mutu/SOP yang dikirimkan melalui email sertifikasi.indragirihulu@pom.go.id • Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/ atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor

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

		- Nama apoteker penanggung jawab teknis - Nomor telepon/HP korespondensi - Email korespondensi • Dokumen Teknis - Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya - Dokumen pendukung perubahan e. Permohonan Pengembalian Rekomendasi 1. Permohonan pengembalian rekomendasi 2. Kelengkapan dokumen untuk permohonan pengembalian rekomendasi sebagai berikut: • Dokumen Administratif Formulir data teknis yang mencakup informasi: - Nama perusahaan - Alamat kantor - Alamat gudang (lama dan baru) - Nama direktur/pemilik - Nama apoteker penanggung jawab teknis - Nomor telepon/HP korespondensi - Email korespondensi • Dokumen Teknis - Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelaku usaha mengakses https://www.oss.go.id b. Ajukan PB UMKU permohonan rekomendasi sebagai importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan pada KBLI yang sesuai c. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut d. Lengkapi persyaratan pada Formulir, download template formulir data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan pada formulir dengan format pdf. e. Petugas Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi dokumen teknis dan dokumen administratif yang telah disampaikan oleh pemohon. f. Setelah dinyatakan lengkap, Petugas Balai POM di Indragiri Hulu melakukan inspeksi sesuai waktu yang disepakati g. Terhadap hasil inspeksi, Pemohon menyampaikan CAPA beserta data

		dukungnya h. Petugas Balai POM di Indragiri Hulu melakukan evaluasi terhadap CAPA yang disampaikan pemohon paling lama 14 Hari Kerja. i. Apabila dinyatakan sesuai maka petugas Balai POM di Indragiri Hulu akan menerbitkan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan j. Prosedur Permohonan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Permohonan baru paling lama 14 (empat belas) Hari kerja; b. Persetujuan Perubahan Administratif paling lama 14 (empat belas) Hari kerja; c. Persetujuan Perubahan Fasilitas paling lama 14 (empat belas) Hari kerja; dan d. Perpanjangan paling lama 14 (empat belas) Hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	a. Baru/Perpanjangan : Rp5.000.000,/rekomendasi b. Perubahan Administratif : Rp500.000,/rekomendasi c. Perubahan Fasilitas : Rp2.000.000,/rekomendasi
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; c. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Kuasi f. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria Dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Obat dan Makanan h. Permenkes No. 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa, meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan fotocopy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana layanan sebagai berikut : 1. Diprioritaskan memiliki latar belakang Pendidikan :

		a. Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau b. Sarjana lainnya: atau 2. Memiliki pengetahuan tentang perundang undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 4. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan santun 10. Pernah mengikuti pelatihan atau mendapatkan diseminasi hasil pelatihan terkait pelayanan publik, registrasi obat dan makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat; c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan aspek CPOBAB bertahap tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan. b. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; c. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui:

		a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun b. Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali
--	--	--

11. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Nomor Induk Berusaha (NIB) RBA 2. Formulir data teknis rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika 3. Permohonan untuk memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; b. pemohon Notifikasi harus memiliki penanggung jawab teknis dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerjasama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; 4. Kompetensi penanggung jawab teknis untuk importir paling rendah Apoteker 5. Kompetensi penanggung jawab teknis untuk pelaku usaha yang melakukan kontrak produksi dengan industri kosmetik paling rendah tenaga vokasi farmasi a. pemohon Notifikasi harus memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: 1) prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; 2) catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; 3) prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan;

		4) prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan 5) prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. b. Pemohon Notifikasi harus memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaku usaha mengakses https://oss.go.id 2. Klik tombol MASUK dengan menginput Username, Password dan Kode Captcha 3. Klik menu PB UMKU, klik submenu PERMOHONAN BARU 4. Cari KBLI sesuai KBLI terkait untuk pengajuan PB UMKU Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, klik tombol Proses Perizinan Berusaha UMKU 5. Klik tombol Ajukan Perizinan Berusaha UMKU, untuk memilih jenis PB-UMKU yang akan diajukan 6. Cari PB UMKU yang akan diajukan pada kolom pencarian, centang pada PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 7. Pilih Seluruh pada kolom Deskripsi Kegiatan Usaha (Parameter Usaha), klik tombol lanjut 8. Lengkapi persyaratan pada Formulir, download template formulir data teknis dan upload dokumen sesuai dengan persyaratan pada formulir dengan format pdf.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan sarana: paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai 2. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi: 5 (lima) hari kerja sejak hasil pemeriksaan sarana
4.	Biaya/ Tarif layanan	1. Permohonan Baru a. Importir : Rp. 1.000.000,-/persetujuan b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi : Rp. 250.000, /persetujuan 2. Permohonan Perubahan a. Importir : Rp. 500.000,-/persetujuan b. Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi : Rp. 100.000, /persetujuan
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan. 2. Pengaduan terdiri atas : a. pemberian informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pemohon/Negara dan; b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 3. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui: a. Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan dan/atau; b. Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Indragiri Hulu 4. Prosedur Pengaduan sebagai berikut: a. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan: - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Badan melalui inspektorat atau penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Inspektorat menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Badan - Kepala Badan melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Badan melalui inspektorat menyampaikan hasil tindak lanjut pengawasan kepada pelapor b. Pengaduan yang disampaikan kepada Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan: - Pengaduan yang masuk akan diverifikasi - Kepala Balai atau tim pengawas
----	---	--

		internal melakukan penelusuran terkait laporan pengaduan yang disampaikan - Tim pengawas internal menyampaikan laporan dan rekomendasi hasil pengawasan kepada Kepala Balai - Kepala Balai melakukan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan - Kepala Balai atau tim pengawas internal menyampaikan hasil tidak lanjut 5. Penerimaan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada butir (4) dapat disampaikan melalui : a. Secara langsung maupun tertulis ke kantor Balai POM di Indragiri Hulu, Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Telepon : 0769-3251006 c. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id d. SMS/WA : 0852-6445-2228
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik; 5. 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; 6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan HK.02.01.1.2.03.21.125 Nomor Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika; 7. Permenkes No. 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri

		Kesehatan No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal S1 b. Telah mengikuti pelatihan Pelayanan Publik c. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB tidak melebihi timeline yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, permohonan yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan/atau eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui: - Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun - Pemberian Reward berupa sertifikat penghargaan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu tahun sekali - Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) satu tahun sekali

12. Pengujian Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon merupakan stakeholder yang membutuhkan jasa layanan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik) dan Makanan. 2. Pemohon mengirimkan surat permohonan pengujian sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik) dan Makanan kepada Kepala Balai POM di Indragiri Hulu.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi di aplikasi SIPT portal pihak ketiga. Khusus layanan pengujian saat KIE, tidak perlu surat permohonan. 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. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran sampel yang akan diuji, khusus food security dan pengujian dalam rangka KIE tidak dipungut biaya (gratis). 5. Dilakukan pengujian sampel sesuai parameter uji yang diminta. 6. Pemohon melakukan monitoring dan tracking melalui aplikasi SIPT portal pihak ketiga. Hasil uji yang telah selesai bisa langsung diunduh melalui aplikasi tersebut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	• Layanan Pengujian Sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan di laboratorium dengan parameter kimia adalah selama maksimal 14 Hari Kerja sejak sampel diterima di laboratorium. • Layanan Pengujian Sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan di laboratorium dengan parameter kimia adalah selama maksimal 14 Hari Kerja sejak sampel diterima di laboratorium. • Layanan Pengujian Sampel Obat (Obat, Napza, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika) dan Makanan di laboratorium dengan parameter uji mikrobiologi adalah selama maksimal 17 Hari

		Kerja sejak sampel diterima di laboratorium.
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai PP Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM.
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pengujian Laboratorium.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 1. Secara langsung maupun tertulis: a. Kantor Balai POM di Indragiri Hulu Jl. Lintas Timur, Desa Sungai Dawu, Kec. Rengat Barat, Kab. Indragiri Hulu b. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Indragiri Hilir, Jl Diponegoro, Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau 2. Telepon : 0769-3251006 3. SMS/WhatsApp : 0852-6445-2228 4. Instagram, Facebook, Tiktok : @bpom.indragirihulu 5. Website : indragirihulu@pom.go.id 6. Email : bpom_indragirihulu@pom.go.id 7. Kotak saran 8. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BPOM Indragiri Hulu 9. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan POM; e. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Bahan Pengawasan Obat dan Makanan; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.71.02.14.0931 Tahun 2014 tentang Penunjukan Laboratorium Rujukan dan Unggulan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1852

		Tahun 2016 tentang Pedoman Cara Berlaboratorium yang Baik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan h. SNI ISO/IEC 17025:2017: Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang tunggu ber AC, kursi/sofa,meja c. Komputer dan akses internet d. Alat Tulis Kantor e. Komputer dilengkapi printer dan foto copy f. Televisi, bahan bacaan g. Toilet h. Musholla i. Kotak P3K j. Pojok Informasi yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi ketentuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan kompetensi pelaksana pelayanan pengujian sebagai berikut: - Memiliki latar belakang Pendidikan Profesi Apoteker; atau Sarjana lainnya: atau Diploma 3 yang sesuai - Memahami prinsip Cara Bekerja di Laboratorium.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Indragiri Hulu, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya

		untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI INDRAGIRI HULU,



VERAMIKA GINTING