

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI GORONTALO

NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

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

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

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);
7. Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Gorontalo yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 - b. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap;
 - c. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A dan golongan B;
 - d. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
 - e. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik;
 - f. Pengujian obat dan makanan;
 - g. Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan;
 - h. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

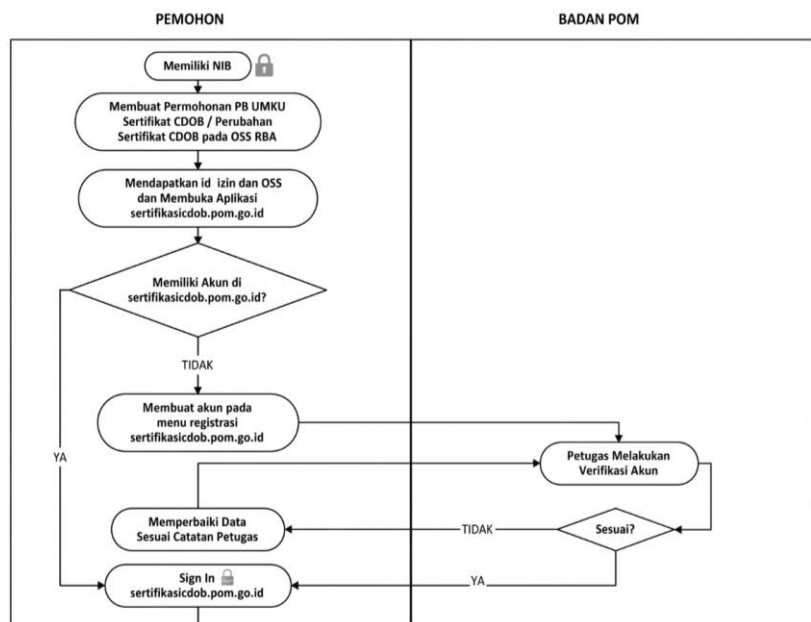
**Standar Pelayanan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik
(CDOB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Persyaratan Berkas a. Sertifikasi Baru 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat (Lay Out); 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 7. Daftar peralatan/perlengkapan terakreditasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan 9. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. b. Perubahan Sertifikat CDOB karena: 1. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) a) Sertifikat CDOB sebelumnya b) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat 2. Penambahan gudang a) NIB dan izin lokasi gudang baru b) Denah layout bangunan gudang baru c) STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan Sertifikat CDOB 1. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa

		berlaku Sertifikat CDOB berakhir 2. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 3. Dokumen inspeksi diri 4. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. PBF yang telah memiliki NIB dan Perizinan Berusaha(PB) membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF. b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun. c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar. d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan Surat Perintah Bayar (SPB). 7. PBF melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai SPB dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Jika timeline telah melewati dan PBF belum melakukan pembayaran maka PBF harus mengulangi proses dari awal. 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.

- b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja
9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.
10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB.
11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.
12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.
13. PBF dapat memantau progress pengajuan sertifikasi CDOB melalui subsite sertifikasicdob.pom.go.id dan pada setiap tahapan proses sertifikasi CDOB, sistem akan mengirimkan notifikasi tahapan proses ke nomor penanggungjawab yang didaftarkan pada aplikasi sertifikasi CDOB.

Alur Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)



		<pre>graph TD A([Membuat Permohonan Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB]) --> B([Petugas Mengevaluasi Permohonan]) B --> C{Sesuai?} C -- TIDAK --> D([Memperbaiki Data Sesuai Catatan Petugas]) D --> A C -- YA --> E([petugas Membuat Surat Perintah Bayar SPB]) E --> F{Perlu Inspeksi?} F -- TIDAK --> H([Menerbitkan Data Teknis Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB]) F -- YA --> G([petugas BBPOM di Gorontalo pemeriksaan ke sarana]) G --> I{Perlu Tambah Data} I -- TIDAK --> H I -- YA --> J([petugas BBPOM di Gorontalo mengevaluasi CAPA]) J --> K([Meng-unggah Tambahan Data Berupa CAPA]) K --> L{Sesuai Timeline} L -- TIDAK --> M([Penolakan Sertifikasi CDOB]) M --> A L -- YA --> H K --> N([PB UMKU Sertifikat CDOB / Perubahan Sertifikat CDOB diterbitkan melalui OSS RBA]) H --> N</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan Waktu atau timeline dalam : - mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB awal - Melakukan pemeriksaan fasilitas Distribusi - Melakukan evaluasi CAPA dilaksanakan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533

		1. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 4. 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. 5. Peraturan Menteri PANRB No. 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. 6. Peraturan Kepala Badan POM RI No. 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan POM RI No. 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik. 7. Keputusan Direktur Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor HK.02.02.34.11.25.64 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan 14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka 17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan

		20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita 21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami informasi terkait sertifikasi sarana obat bahan alam 3. Memahami informasi terkait registrasi obat bahan alam 4. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo 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 penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll.

		4. Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.
--	--	---

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

**Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat
Bahan Alam Yang Baik Secara Bertahap**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Sertifikasi Baru a. Dokumen Administratif b. Pengajuan permohonan dengan mengisi formulir atau pengajuan online c. Surat pernyataan komitmen bermeterai d. Dokumen Teknis e. Nomor Izin Berusaha (NIB) dengan alamat produksi yang sesuai serta memilih KBLI 21022 f. Peta lokasi sarana g. Dokumen Denah/Tata letak (lay out) sarana produksi h. Dokumen Mutu (Skema dan penjelasan proses produksi, Komposisi produk (termasuk jumlah dan presentase), Spesifikasi bahan, Rancangan label dan Foto produk Resertifikasi 1. Dokumen Administratif 2. Pengajuan permohonan dengan mengisi formulir atau online 3. BAP inspeksi rutin bersama perkembangan CAPA 2 tahun terakhir dan atau inspeksi diri terakhir 4. Sertifikat CPOBAB bertahap
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS dan aplikasi e-sertifikasi Badan POM b. Pemohon mengajukan PB UMKU Sertifikat Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik Bertahap di aplikasi OSS c. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-sertifikasi Badan POM d. Petugas Balai Besar POM / Evaluator melakukan evaluasi dokumen yang diajukan pemohon di aplikasi e-sertifikasi Badan POM e. Pemohon melakukan perbaikan atau melengkapi dokumen apabila hasil evaluasi menyatakan

		dokumen belum lengkap atau memerlukan perbaikan di aplikasi e-sertifikasi Badan POM f. Petugas Balai Besar POM melakukan pemeriksaan sarana g. Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian serta menggunggahnya ke aplikasi e-sertifikasi Badan POM h. Petugas melakukan evaluasi CAPA i. Petugas Balai Besar POM / Evaluator menggunggah dokumen hasil evaluasi apabila dokumen dari pemohon telah lengkap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM j. Kepala Balai Besar POM menyetujui dan menerbitkan SPA CPOBAB bertahap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM Alur Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan CPOBAB Bertahap <pre>graph TD; A([Mendaftarkan akun di OSS dan e-sertifikasi CPOTB Bertahap]) --> B[Mengupload dokumen persyaratan* dan mengajukan permohonan]; B --> C[Evaluator mengecek kelengkapan dokumen]; C --> D[Lengkap]; C --> E[Belum Lengkap]; E --> B; D --> F[Penjadwalan dan Inspeksi oleh Petugas BPOM]; F --> G[Petugas menerbitkan surat permintaan CAPA, laporan inspeksi, laporan internal, dan surat Tindak Lanjut hasil inspeksi melalui e-sertifikasi]; G --> H[Pemohon mengupload matriks CAPA, surat pengantar dan tanda terima dokumen CAPA]; H --> I[Evaluator mengupload matriks CAPA, surat pengantar dan tanda terima dokumen CAPA]; I --> J[Terima]; I --> K[Tolak]; J --> L([Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan CPOTB Bertahap]); K --> M([Surat Keterangan Penolakan Sertifikasi]);</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Verifikasi data pelaku usaha oleh Badan POM : 3 Hari Kerja

		b. Verifikasi dokumen persyaratan/CAPA : 55 Hari Kerja (Clock On/Off)
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Obat Bahan Alam yang Baik secara Bertahap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533 l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Kepala Badan POM RI No.10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 2. Peraturan Kepala Badan POM RI No.4 Tahun 2021 tentang Mekanisme Monitoring Efek Samping Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan 3. PerkaBPOM No.21 Tahun 2015 tentang Tata Laksana Persetujuan Uji Klinik dan Pedoman Cara Uji Klinik yang Baik 4. Peraturan Kepala Badan POM RI No.18 Tahun 2021 tentang Pedoman Uji Farmakodinamik Praklinik Obat Tradisional 5. Peraturan Kepala Badan POM RI No.27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM 6. Peraturan Kepala Badan POM RI No.1384 Tahun 2005 tentang Kriteria dan Tata Laksana Pendaftaran OT, OHT dan FF

		7. Peraturan Kepala Badan POM RI No.32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional 8. Peraturan POM RI No.10 Tahun 2022 tentang Pedoman Uji Toksisitas Praklinik Secara In Vivo
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan 14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka 17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita 21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami informasi terkait sertifikasi sarana obat bahan alam 3. Memahami informasi terkait registrasi obat bahan alam 4. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo 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 penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll. 4. Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

**Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan
Kosmetika yang Baik secara Bertahap Golongan A (CPKB) dan Golongan B
(SPA CPKB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB (SPA CPKB/CPKB) 1. Dokumen administratif a. Surat Permohonan b. Bukti pembayaran PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (untuk CPKB) 2. Dokumen Teknis a. Denah bangunan industri industri kosmetik yang telah disetujui oleh Kepala Badan POM b. Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS b. Pemohon mengajukan PB UMKU Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik di aplikasi OSS dan mengunggah dokumen persyaratan c. Petugas Balai Besar POM/ Evaluator melakukan verifikasi dokumen persyaratan di aplikasi OSS d. Pemohon melengkapi dokumen apabila hasil verifikasi menyatakan dokumen belum lengkap atau membutuhkan perbaikan e. Petugas Balai Besar POM melakukan pemeriksaan sarana f. Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian g. Petugas Balai Besar POM mengunggah Surat Analisis Pemeriksaan (AHP) melalui aplikasi OSS apabila hasil pemeriksaan telah sesuai atau CAPA telah selesai dilakukan pemohon serta mengirimkannya kepada Direktorat Pengawasan Kosmetik. h. Petugas Direktorat Pengawasan Kosmetik melakukan evaluasi AHP. i. Penolakan / Penerbitan SPA CPKB oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui aplikasi OSS.

		Alur SPA CPKB <pre>graph TD; A([Pengajuan permohonan melalui OSS]) --> B{Verifikasi persyaratan di OSS}; B -- "Tidak Lengkap" --> C[Perbaikan persyaratan melalui OSS]; B -- "Lengkap" --> D[B POM Gorontalo menginfokan tanggal pemeriksaan secara manual kepada pelaku usaha]; D --> E[Pemeriksaan sarana oleh petugas BBPOM di Gorontalo]; E --> F[CAPA]; F --> G[Penerbitan Analisis Hasil Pemeriksaan (AHP) oleh Kepala BBPOM di Gorontalo dan dikirimkan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik]; G --> H{Evaluasi AHP oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik}; H -- "Penolakan" --> I[Penolakan oleh Deputi II pada laman OSS]; H -- "Persetujuan" --> J[Penerbitan SPA CPKB oleh Deputi II pada laman OSS];</pre> Alur CPKB <pre>graph TD; A([Mendaftarkan akun di OSS dan e-sertifikasi CPKB]) --> B[Mengupload dokumen persyaratan dan mengajukan permohonan]; B --> C[Evaluasi pengecek kelengkapan dokumen]; C --> D[Lengkap]; C --> E[Belum Lengkap]; E --> B; D --> F[Penerbitan Surat Perintah Bayar (SPB)]; F --> G[Pembayaran Lunas]; G --> H[Penjadwalan dan inspeksi oleh petugas BPOM]; H --> I[Petugas menerbitkan surat permintaan CAPA, laporan inspeksi, laporan internal, dan surat tindak lanjut hasil inspeksi melalui e-sertifikasi]; I --> J[Pemohon mengupload matriks CAPA, surat pengantar dan tanda terima dokumen CAPA]; J --> K[Evaluasi mengupload hasil evaluasi CAPA]; K --> L[Terima]; K --> M[Tolak]; L --> N([Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan CPKB]); M --> O([Surat Keterangan Penolakan Sertifikasi]);</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Verifikasi Persyaratan : 3 Hari Kerja b. Evaluasi AHP oleh Badan POM : 20 Hari Kerja (Clock On/Off) c. Evaluasi Dokumen/CAPA oleh Balai Besar POM di Gorontalo : NA

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis khusus untuk Usaha Mikro dan Kecil dan SPA CPKB Golongan B. Selain itu, mengikuti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A dan golongan B
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533 l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Badan POM 3. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik 6. PerKaBPOM No. 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B 7. PerBPOM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan

		8. PerBPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik 9. PerBPOM No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika 10. PerBPOM No 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Nomor Notifikasi Kosmetika 11. PerBPOM No 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PerBPOM No 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik 13. PerBPOM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B 14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan 14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka 17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita

		21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami peraturan terkait sertifikasi CPKB Kosmetik Golongan A dan B 3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo 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 penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll. 4. Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Dokumen administratif a. Surat Permohonan b. Bukti pembayaran PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Dokumen Teknis a. Denah bangunan industri industri kosmetik yang telah disetujui oleh Kepala Badan POM b. Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS b. Pemohon mengajukan PB UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi di aplikasi OSS c. Pemohon mengirimkan Surat Permohonan Pemeriksaan Sarana kepada Balai POM d. Petugas Balai POM melakukan pemeriksaan sarana e. Pemohon melakukan dan membuat CAPA apabila hasil pemeriksaan menyatakan adanya ketidaksesuaian f. Petugas Balai Besar POM menggunggah Surat Rekomendasi melalui aplikasi OSS apabila hasil pemeriksaan telah sesuai atau CAPA telah selesai dilakukan pemohon.

		Alur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik <pre>graph TD A([Pengajuan permohonan kepada Balai Besar POM melalui OSS]) --> B[Penerimaan permohonan di OSS] B -- 7 HK --> C{Pemeriksaan Sarana} C --> D{TMK} C --> E{MK} D --> F{TMK Bulir 1.1, 1.2 dan 1.3} D --> G{TMK Bulir 1.4 dan 1.5} F --> G G -- 20 HK --> H[CAPA dari Pemohon] H --> I[Evaluasi CAPA oleh petugas balai] I --> J{Close CAPA} E -- 5 HK --> K[Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi] J -- 5 HK --> K</pre> Keterangan Warna : Pemohon : Petugas
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pelaksanaan inspeksi sertifikasi 30 Hari Kerja b. Evaluasi Hasil Inspeksi Sertifikasi 20 Hari Kerja sejak inspeksi sertifikasi c. Evaluasi CAPA 20 Hari Kerja sejak penerimaan CAPA d. Penerbitan sertifikasi 10 Hari Kerja sejak fasilitas dinyatakan memenuhi syarat
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie

		(eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533 l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Badan POM 3. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1175/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Izin Produksi Kosmetik 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1176/Men.Kes/Per/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetik 6. PerKaBPOM No. 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B 7. PerBPOM No. 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan 8. PerBPOM No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik 9. PerBPOM No. 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika 10. PerBPOM No 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Nomor Notifikasi Kosmetika 11. PerBPOM No 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PerBPOM No 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik

		13. PerBPOM No. 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B 14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan 14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka 17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita 21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami peraturan terkait permohonan notifikasi kosmetik
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan

		sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - jenis pelayanan; - waktu penyelesaian; - biaya/tarif; - produk layanan. - Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. - Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; - Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	- Survei Kepuasan Masyarakat - Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. - Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll. - Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 5
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. NIB 2. NPWP 3. Surat Pemenuhan Komitmen 4. Layout Bangunan Produksi yang menampilkan penamaan ruangan berdasarkan fungsi, urutan alat/proses pada alur produksi, pintu, arah mata angin, dan skala yang jelas. 5. Deskripsi Pangan Olahan adalah daftar/ matriks Pangan yang diproduksi dan Seluruh Bahan Pangan yang digunakan selama produksi, yang berisi : Nama Produk, Komposisi, Kemasan, Deskripsi Produk Akhir, Masa Kedaluwarsa, Cara Transportasi, Cara Penyimpanan, Persyaratan Regulasi/ SNI 6. Alur Produksi beserta penjelasannya serta catatan/prosedur pengendalian setiap tahap produksi 7. Peta Lokasi sarana produksi (sebaiknya berdasarkan peta online) 8. Panduan Mutu: Panduan Mutu yang berisi uraian lengkap tentang langkah-langkah dan prosedur tetap penerapan CPPOB untuk menjamin mutu dan keamanan Pangan Olahan yang dihasilkan sebagai bentuk komitmen penerapan sistem manajemen keamanan pangan. 9. Formulir Penilaian Mandiri untuk pangan resiko sedang
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan akun di aplikasi OSS dan aplikasi e-sertifikasi Badan POM 2. Pemohon mengajukan PB UMKU IP CPPOB melalui OSS 3. Pemohon menggunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi e-sertifikasi Badan POM 4. Petugas Balai POM / Evaluator melakukan evaluasi dokumen yang diajukan pemohon di aplikasi e-sertifikasi Badan POM.

		5. Pemohon melakukan perbaikan atau melengkapi dokumen apabila hasil evaluasi menyatakan dokumen belum lengkap atau memerlukan perbaikan di aplikasi e-sertifikasi Badan POM 6. Petugas Balai POM / Evaluator mengunggah dokumen hasil evaluasi apabila dokumen dari pemohon telah lengkap di aplikasi e-sertifikasi Badan POM 7. Kepala Balai Besar POM menyetujui dan menerbitkan IP CPPOB di aplikasi e-sertifikasi Badan POM Alur Penerbitan Izin Penerapan CPPOB Produsen UMK Pangan Resiko Rendah dan Sedang Mendaftarkan akun di OSS dan e-sertifikasi CPPOB Mengupload dokumen persyaratan dan surat pemenuhan komitmen persyaratan CPPOB, dan hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai mandiri minimal B untuk UMK pangan beresiko sedang di e-sertifikasi Evaluasi dokumen persyaratan Sesuai Pwnerbitan Izin Penerapan CPPOB Tidak sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Evaluasi Dokumen : maksimal 20 Hari Kerja 2. Penerbitan izin penerapan CPPOB : maksimal 7 Hari Kerja sejak hasil evaluasi dinyatakan sesuai
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis khusus Usaha Mikro dan Kecil. Selain itu, sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan CPPOB
6	Penanganan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

	Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533 l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. UU No 18 Tahun 2012 Tentang Pangan 2. UU No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. PP No 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan 4. PP No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5. PP No 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah 6. Permenperin No 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practices) 7. Peraturan Badan POM No 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 8. Peraturan Badan POM No 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Izin Penerapan CPPOB
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan

		14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka 17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita 21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen rekomendasi importir OBA-SK-OK
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo 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 penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	1. Survei Kepuasan Masyarakat

		2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll. 4. Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.
--	--	---

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 6
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

Standar Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan mengikuti Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 438 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengujian Sampel Pihak Ketiga Laboratorium Badan Pengawas Obat dan Makanan. b. Sampel yang dimaksud bersumber dari : 1. Kepolisian tujuan Pro Justitia; 2. Non Kepolisian yaitu pengawasan lintas sektor terkait, pelaku usaha obat dan makanan, hasil penelitian laboratorium lainnya; c. Persyaratan Administrasi sampel Kepolisian tujuan Pro Justitia terdiri dari : 1. Surat Permohonan asli dari Penyidik POLRI minimal Kepala Unit; 2. Surat Perintah Tugas; 3. Laporan Polisi dari Kepolisian yang menangani kasus secara terinci tidak ada coretan, stempel asli; 4. Surat Perintah Penyelidikan; 5. Surat Perintah Penyitaan; 6. Berita Acara Penyitaan Barang Bukti stempel asli; 7. Berita Acara penyisihan barang bukti (sebagian barang bukti yang dikirim ke Laboratorium) dan pengambilan barang bukti; 8. Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP); 9. Berita Acara pembungkusan harus sesuai dengan barang bukti yang dikirim dan penyeselaran barang bukti dari penyidik; dan 10. Berita Acara Penimbangan dari instansi yang berwenang (seperti, Pegadaian dll)

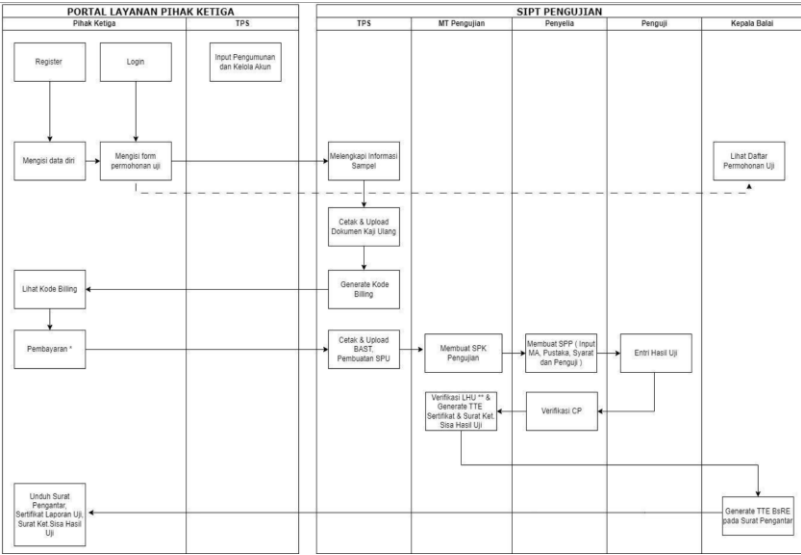
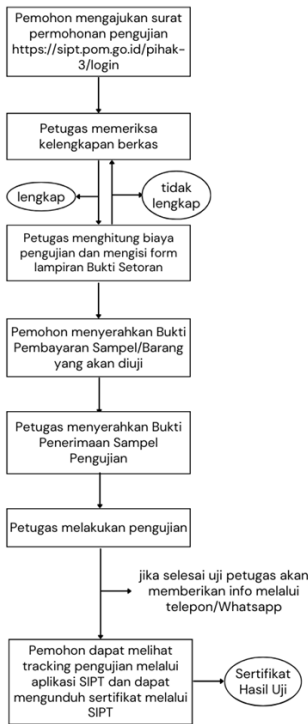
		d. Persyaratan Administrasi sampel non kepolisian harus disertakan Surat Permohonan yang menyebutkan terdiri dari : 1. Nama, alamat dan nomor telepon pengirim sampel dan pembawa sampel; 2. Nama instansi/perusahaan, alamat dan nomor telepon; 3. Tujuan pengujian sampel; 4. Data dan identitas sampel; 5. Jenis sampel; 6. Nomor bets, nomor izin edar; 7. Jumlah dalam satuan atau berat; dan 8. Kondisi tempat penyimpanan sampel. e. Persyaratan sampel terdiri dari : 1. Untuk sampel kepolisian dilengkapi dengan segel dan label kepolisian serta label timbang dari instansi berwenang seperti pegadaian, dll. 2. Apabila jumlah sampel yang diterima dalam jumlah terbatas dan pengirim sampel tidak dapat menambah jumlah sampel, parameter uji disesuaikan dengan jumlah sampel yang tersedia. 3. Untuk beberapa kasus atau kondisi khusus (misal sampel penyelidikan yang diterima dalam kondisi sudah kadaluarsa atau kondisi sampel sudah tidak sesuai untuk dilakukan pengujian), maka sampel tersebut tidak dapat dilakukan pengujian sesuai disertai surat pernyataan dari pelanggan. 4. Untuk sampel KLB Keracunan Pangan apabila diterima dalam kondisi sampel yang tidak memadai atau tidak representatif maka sampel tidak dapat dilakukan pengujian. 5. Persyaratan jumlah sampel mengikuti anak lampiran pada Surat Keputusan di atas dengan rincian: a. Pengujian identifikasi metamfetamin minimal 50 mg sampel; b. Pengujian identifikasi ganja kering minimal 500 mg dan ganja basah minimal 750 mg sampel; c. Pengujian identifikasi etanol dalam minuman beralkohol minimal 500 ml sampel; d. Pengujian identifikasi senyawa pada sediaan farmasi mengikuti satuan kemasan terkecil produk; e. Pengujian Pangan siap saji
--	--	--

		Uji Kimia: Minimal 3 kemasan @ 100 gram per kemasan Uji Mikrobiologi: Minimal 1 kemasan @ 25 gram per parameter f. Pengujian Sampel Pangan Olahan*: <table><tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Jenis Pangan</th><th colspan="3">Jumlah Kebutuhan sampel</th></tr><tr><th>Uji Kimia</th><th>Uji Mikrobiologi</th><th>Retain Sampel</th></tr><tr><td>1</td><td>Sediaan Cair, contoh : Cuka, Sirup, dll</td><td>4 kemasan @ minimal 100 ml</td><td>5 x kemasan @ minimal 100 ml</td><td>1 x kemasan @ minimal 100 ml</td></tr><tr><td>2</td><td>Sediaan Padatan, contoh : bumbu, keripik, roti, olahan ikan, dll</td><td>4 kemasan @ minimal 100 g</td><td>5 x kemasan @ minimal 100 g</td><td>1 x kemasan @ minimal 100 g</td></tr></table> Keterangan: *Pengambilan mikrobiologi 5 kemasan, sedangkan kimia minimal 4 kemasan *Minimal 2 kemasan jika total berat sampel telah mencapai 400 ml/400 g *Retain (sampel pertinggal) sebanyak 1 kemasan	No	Jenis Pangan	Jumlah Kebutuhan sampel			Uji Kimia	Uji Mikrobiologi	Retain Sampel	1	Sediaan Cair, contoh : Cuka, Sirup, dll	4 kemasan @ minimal 100 ml	5 x kemasan @ minimal 100 ml	1 x kemasan @ minimal 100 ml	2	Sediaan Padatan, contoh : bumbu, keripik, roti, olahan ikan, dll	4 kemasan @ minimal 100 g	5 x kemasan @ minimal 100 g	1 x kemasan @ minimal 100 g
No	Jenis Pangan	Jumlah Kebutuhan sampel																		
		Uji Kimia	Uji Mikrobiologi	Retain Sampel																
1	Sediaan Cair, contoh : Cuka, Sirup, dll	4 kemasan @ minimal 100 ml	5 x kemasan @ minimal 100 ml	1 x kemasan @ minimal 100 ml																
2	Sediaan Padatan, contoh : bumbu, keripik, roti, olahan ikan, dll	4 kemasan @ minimal 100 g	5 x kemasan @ minimal 100 g	1 x kemasan @ minimal 100 g																
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan permohonan pengujian yang dilengkapi persyaratan administrasi dan persyaratan sampel. b. Pemohon dapat berkoordinasi dengan petugas terkait kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. c. Pemohon (Kepolisian dan Non Kepolisian) mengajukan permohonan pengujian dengan cara pembuatan akun di https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login dilanjutkan mengisi form permohonan pengujian sesuai syarat administrasi dan sampel yang ditetapkan. d. Petugas melakukan kaji ulang permintaan terhadap permohonan yang diterima, direkam dan diunggah melalui aplikasi SIPT. e. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online). f. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran pengujian. g. Petugas menjelaskan <i>tracking</i> sampel uji melalui akun SIPT Pihak Ketiga yang sudah dibuat Pemohon. h. Sertifikat pengujian akan disampaikan melalui aplikasi SIPT Pihak ketiga yang dapat diunduh oleh pemohon pada akun pemohon atau petugas menyerahkan Sertifikat/Laporan Pengujian																		

kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- i. Pemberitahuan melalui telepon atau whatsapp apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan.

Alur Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan



Sumber: Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 438 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengujian Sampel Pihak Ketiga Laboratorium Badan Pengawas Obat dan Makanan

3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	
		Jenis Sampel	Waktu Penyelesaian
		Narkotika	2 hari kerja
		Psikotropika, Zat Adiktif, Obat, dan Pangan	5 hari kerja
		Kosmetik, Obat Tradisional/Obat Bahan Alam, dan Suplemen Kesehatan	6 hari kerja
		Mikrobiologi	12 hari kerja
		Keterangan : 1. Waktu penyelesaian pengujian dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan yang terdokumentasi antara pelanggan dengan pihak laboratorium Balai Besar POM di Gorontalo. 2. Waktu penyelesaian pengujian khusus sampel Shabu dapat dilakukan 1 hari kerja berdasarkan kesepakatan yang terdokumentasi antara pelanggan dengan pihak laboratorium Balai Besar POM di Gorontalo. 3. Perhitungan timeline pengujian dimulai dari sampel diterima oleh Laboratorium BBPOM Gorontalo melalui penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) sampai dengan sampel selesai diuji melalui penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) atau sertifikat hasil uji.	
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian	
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Hasil Uji Obat dan Makanan	
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran	

		k. Halo BPOM: 1500533I l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; e. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Bdaan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180) 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; j. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/646/2026 tentang Laboratorium Pengujian Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Narkotika dalam Rangka Pro Justitia; k. Pedoman Meteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita

		Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan 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 (Berita Negara Negara Republik Tahun 2025 Nomor 39); m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132); n. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 438 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengujian Sampel Pihak Ketiga Laboratorium Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan o. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer j. Mesin foto copy k. Televisi informasi terkait Standar Pelayanan l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel m. Jalur Khusus Difabel n. Kursi Roda o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel p. Air minum, kopi, teh, permen dan snack untuk customer q. Wifi r. CCTV s. AC

		t. Musholla u. Charging Station v. Referensi w. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan x. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan y. Kantin z. Sarana dan prasarana laboratorium pengujian
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan; c. Memahami dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif); d. Memahami dan menerapkan pengendalian gratifikasi, penanganan benturan kepentingan, dan Whistle Blowing System (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; e. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; 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 internal dan pusat h. Ditandatangani Pakta Integritas oleh seluruh pelaksana layanan.
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i> : 1 orang b. <i>Security</i> : 5 orang c. Administrasi pengujian : 2 orang d. Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 25 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan.

		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. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan dengan menerapkan 5S; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 4. Balai Besar POM di Gorontalo menerapkan janji layanan yaitu Sertifikat pengujian diantar langsung ke pelanggan apabila waktu penyelesaian tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagai bentuk kompensasi terhadap pelanggan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pemohon diwajibkan mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan kerja yang berlaku di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo. c. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV.
8	Evaluasi	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak eksternal lainnya) 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) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Gorontalo setiap bulan; 5) Laporan Tahunan Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan setiap tahun;

		6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap triwulan dan tahunan; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan; 8) Monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulannya; 9) Laporan evaluasi internal setiap bulan.
--	--	---

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

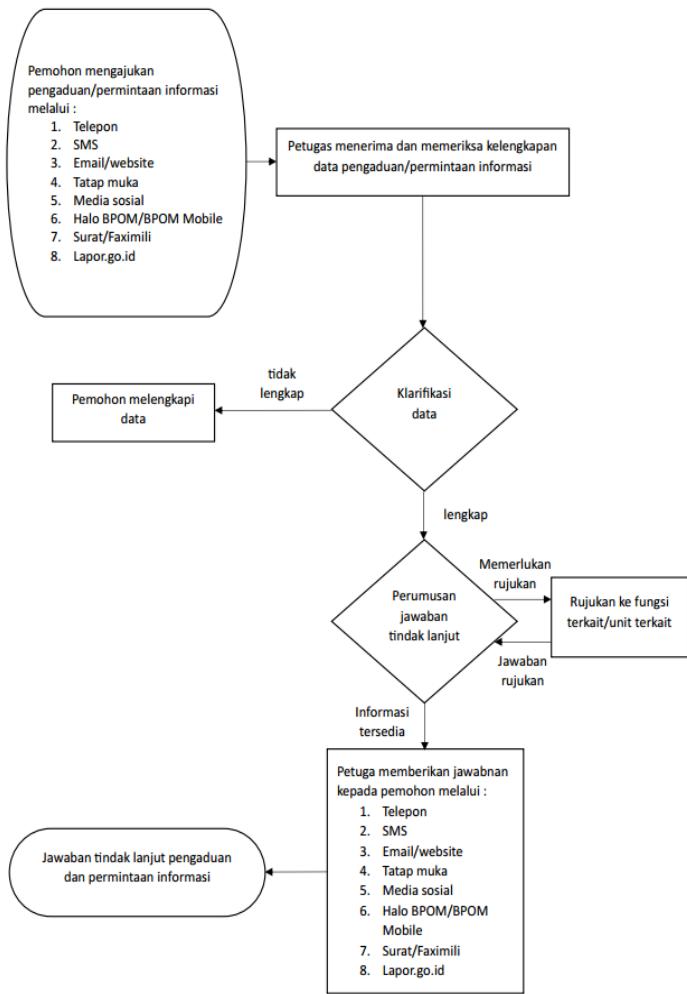
LAMPIRAN 7
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

**Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan
Informasi Obat dan Makanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon yang meliputi: 1. Nama 2. Jenis Kelamin 3. Umur 4. NIK/Nomor identitas 5. Alamat 6. Nomor telepon/whatsapp/akun media sosial 7. Alamat e-mail 8. Pekerjaan/profesi 9. Pendidikan terakhir 10. Disabilitas; b. Identitas produk yang diadukan dan dilengkapi dengan kronologinya; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelanggan dapat melakukan permintaan informasi atau pengaduan melalui: 1. Langsung/Tatap Muka: Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Bone Bolango 2. Tidak langsung: telepon/ SMS/ WhatsApp/surat elektronik (e-mail)/ Website/ Media sosial/ Aplikasi HaloBPOM/ Aplikasi LAPOR/ Surat/ faximili. b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan , dirujuk ke bagian terkait d. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. e. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30- 16.00 WIB

- (langsung dan tidak langsung) dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB (tidak langsung). Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran.
- f. Layanan informasi diluar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan dalam kegiatan sebagai narasumber, pameran dan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan di luar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak atas persetujuan Kepala Balai Besar POM di Gorontalo.
- g. Inovasi yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pada layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi obat dan makanan adalah Setara, Saka POM Beraksi, Guide Map, Si Jola, Ikatan Cinta, dan Kompas.

Prosedur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan



3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Informasi	
		Sarana	Jangka Waktu
		Langsung/Tatap Muka, Telepon, <i>short messaging services</i> (SMS), e-mail/website, media sosial, whatsapp	1 hari kerja
		Surat, Faximili, SP4N Lapor, Aplikasi HALO BPOM	3 hari kerja
		b. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan : 1. Bersifat normatif : maksimal 5 hari kerja 2. Tidak memerlukan pemeriksaan lapangan : 14 hari kerja 3. Memerlukan pemeriksaan lapangan : 50 hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan	
5	Produk Pelayanan	1. Tindak lanjut pengaduan 2. Laporan permintaan informasi	
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA) e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533I l. Aplikasi BPOM Mobile	
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 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14	

	tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan POM; l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);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;
--	---

		m. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan; o. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; p. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; q. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; r. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; s. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; t. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM; u. 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; v. Pedoman Meteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel d. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur dan Standar Pelayanan dalam huruf braille

		e. Area bermain anak f. Ruang Laktasi g. Sistem antrian elektronik h. Kotak Saran i. Komputer dengan printer j. Mesin foto copy k. Televisi informasi terkait Standar Pelayanan l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel m. Jalur Khusus Difabel n. Kursi Roda o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel p. Air minum, kopi, teh, permen dan snack untuk customer q. Wifi r. CCTV s. AC t. Musholla u. Charging Station v. Referensi w. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan x. Kotak Penilaian Petugas Pelayanan y. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kualifikasi pendidikan minimal Sarjana b. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; c. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; d. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Pelaksanaan audit internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik b. Pengawasan secara langsung dan kontinyu oleh atasan langsung c. Dilakukan pengawasan berjenjang oleh Pusat d. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut survey kepuasan masyarakat
5	Jumlah Pelaksana	a. <i>Front office</i> : 1 orang b. <i>Security</i> : 5 orang c. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan.

		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. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksanaan layanan wajib melayani masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap tiga bulan sekali. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Balai Besar POM di Gorontalo setiap bulan; 5. Laporan Tahunan Balai Besar POM di Gorontalo dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan 8. Monitoring dan evaluasi SKM setiap bulannya

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA

LAMPIRAN 8
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
GORONTALO
NOMOR HK.02.02.57B.09.26.91 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO

**Standar Pelayanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen
Kesehatan dan Obat Kuasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Memiliki NIB 2. Melakukan pendaftaran akun di OSS 3. Menyiapkan dokumen antara lain : a. Dokumen mutu / SOP b. Daftar OBA-SK-OK yang akan diimpor c. Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal d. Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai bentuk sediaan produk milik produsen di negara asal e. Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal f. Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai g. Rekomendasi importir OT-SK terkait sebelumnya yang masih berlaku h. Dokumen pendukung perubahan

		jika sudah memenuhi syarat dilakukan pemeriksaan sarana g. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan diberikan waktu untuk melakukan CAPA dan upload bukti pelaksanaan CAPA di OSS h. Dilakukan evaluasi CAPA oleh petugas balai, dan jika sudah dinyatakan sesuai, maka rekomendasi importir bisa diterbitkan. Standar Pelayanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa : maksimal 7 (tujuh) hari b. Hasil pemeriksaan/rekomendasi perbaikan : maksimal 5 (lima) hari c. Penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan : maksimal 5 (lima) hari d. Penyampaian CAPA oleh pelaku usaha : maksimal 20 (dua puluh) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Impor Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : a. Unit Layanan dan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai Besar POM di Gorontalo Jalan B.J. Habibie (eks. Jl. Tengah), Desa Toto Selatan, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango; b. Telepon: (0435) 822052; c. WA ULPK : 081104355155; d. Lapor Kepala BBPOM Gorontalo : 081143306077 (Telepon dan WA)

		e. Email : bpom_gorontalo@pom.go.id f. Instagram: @bpom.gorontalo g. Facebook: Balai POM di Gorontalo h. Subsite: www.gorontalo.pom.go.id i. Melalui SP4N Lapor: www.lapor.go.id j. Kotak Saran k. Halo BPOM: 1500533I l. Aplikasi BPOM Mobile
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. PP No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 6. Keputusan Kepala Badan POM No.207 Tahun 2024 Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop, koneksi internet 2. Ruang Tunggu 3. Area bermain anak 4. Ruang laktasi 5. Mushola 6. Fotokopi 7. Jalur khusus kelompok rentan 8. Kacamata baca 9. Alat bantu dengar 10. Kursi roda dan kruk 11. Area bermain anak 12. Air minum, Kopi dan Snack gratis 13. Ruang khusus konsultasi yang dilengkapi meja dan kursi, serta tersedia khusus untuk kelompok rentan 14. Meja dan kursi khusus kelompok rentan. 15. Toilet pria dan wanita, serta tersedia untuk kelompok rentan 16. Ruang pengaduan khusus tatap muka

		17. Sistem antrian elektronik 18. Kotak Saran 19. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan 20. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan dan parkir khusus wanita 21. Charging Station 22. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen rekomendasi importir OBA-SK-OK
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	1. Front office : 1 orang 2. Layanan Sertifikasi : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo 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 penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Gorontalo diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
8	Evaluasi	1. Survei Kepuasan Masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi kinerja Indikator Kinerja UPT terkait Sertifikasi yang dilakukan setiap bulan. 3. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk

		mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll. 4. Forum Konsultasi Publik yang dilakukan 1 tahun sekali.
--	--	---

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 10 September 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI GORONTALO,



LINTANG PURBA JAYA