BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BBPOM di Yogyakarta

TAHUN 2026



Jl. Tompeyan 1 Tegalrejo Yogyakarta 55244
Telp: (0274)552250, 561038
Email: bpom_yogyakarta@pom.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1500533
HALO BPOM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, berkat rahmat dan izin-Nya standar pelayanan publik Balai Besar POM di Yogyakarta dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Standar ini merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan kepada masyarakat, dan sebagai panduan bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Yogyakarta.

Dalam rangka penerapan zona integritas di lingkungan BPOM, dan mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Balai Besar POM di Yogyakarta, perlu Standar Pelayanan Publik yang direview secara periodik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Standar ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Yogyakarta, dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Januari 2026
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i
SURAT KEPUTUSAN..... ii
DAFTAR ISI..... vi
BAB I. PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang..... 1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan..... 1
C. Ruang Lingkup 1
D. Dasar Hukum 2
BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK..... 3
A. Pelaksanaan Pelayanan..... 3
B. Jenis Pelayanan..... 3
C. Jadwal Pelayanan..... 3
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 5
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan..... 5
F. Tempat Pelayanan..... 6
G. Maklumat Pelayanan..... 6
H. Pengawasan Internal..... 6
I. Jaminan Pelayanan..... 6
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan..... 7
K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan..... 7
BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT..... 8
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat..... 8
B. Pencatatan..... 8
C. Pengelolaan Pengaduan..... 8
BAB IV. PENUTUP..... 9
A. Monitoring..... 9
B. Evaluasi..... 9
C. Indikator Evaluasi..... 10

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan..... 11
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 11
B. Layanan Informasi dan Pengaduan..... 11
C. Gambar Alur Layanan Informasi dan Pengaduan..... 17
LAMPIRAN II. Layanan Pengujian Obat dan Makanan..... 18
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 18
B. Layanan Pengujian Obat dan Makanan 19
C. Gambar Alur Pengujian Sampel Pihak Ketiga/ Swasta..... 24
LAMPIRAN III. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor..... 25
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 25
B. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor 26
C. Gambar Alur Pengajuan Surat Keterangan Ekspor..... 33
LAMPIRAN IV. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor..... 34
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 34
B. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor 35
C. Gambar Alur Pengajuan Surat Keterangan Impor..... 43
LAMPIRAN V. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik..... 44
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 44
B. Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik 44
C. Gambar Alur Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik 50
LAMPIRAN VI. Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik..... 51
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 51
B. Layanan Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik 52
C. Gambar Alur Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik 57
LAMPIRAN VII. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap..... 58

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

A. Definisi/ Pengertian Umum..... 58
B. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap ……..... 58
C. Gambar Alur Layanan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik Secara Bertahap …….. 64
LAMPIRAN VIII. Layanan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika ……. 65
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 65
B. Layanan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika …….... 65
C. Gambar Alur Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika ……... 70
LAMPIRAN IX. Layanan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik……. 71
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 71
B. Layanan Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik ……. 72
C. Gambar Alur Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik ……. 77
LAMPIRAN X. Layanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi ……. 78
A. Definisi/ Pengertian Umum..... 78
B. Layanan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi …… 78
C. Gambar Alur Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi ……. 83
LAMPIRAN XI. Maklumat Pelayanan..... 84
Maklumat Pelayanan..... 84

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada BBPOM di Yogyakarta. BBPOM di Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan publik yang mengacu pada:

1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Masukan dari pengguna layanan, akademisi, lintas sektor, organisasi masyarakat dan media pada acara Forum Komunikasi Publik dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan diatas.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BBPOM di Yogyakarta.
   - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sasaran
   - Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
   - Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
   - BBPOM di Yogyakarta mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan BBPOM di Yogyakarta, meliputi:
- Penyelenggaraan 10 layanan yaitu :
  - ✓ Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
  - ✓ Pengujian Obat dan Makanan;
  - ✓ Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- ✓ Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
- ✓ Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)
- ✓ Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP – CPPOB);
- ✓ Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) ;
- ✓ Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
- ✓ Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)
- ✓ Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK), dan Obat Kuasi (OK)

- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

D. 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 Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
6. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
10. Keputusan Kepala BPOM nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan tarif atas jenis penerimaan negara bukan jajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan di BBPOM di Yogyakarta secara rinci dijelaskan dalam lampiran.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BBPOM di Yogyakarta :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan;
4. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan;
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB)
6. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP –CPPOB);
7. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) ;
8. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
9. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB)
10. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK), dan Obat Kuasi (OK)

C. Jadwal Pelayanan

1. Layanan langsung/tatap muka

a. Layanan di ULPK BBPOM di Yogyakarta

1). Senin-Kamis

Shift Pagi	:	Pukul 07.30–10.30
Shift Siang	:	Pukul 10.30–13.30 WIB
Shift Sore	:	Pukul 13.30–16.00 WIB

2). Jumat :

Shift Pagi	:	Pukul 07.30–10.30 WIB
Shift Siang	:	Pukul 10.30–13.30 WIB
Shift Sore	:	Pukul 13.30–16.30 WIB

3). Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

- Dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu antara lain Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran/narasumber dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi
- Pelayanan sudah terjadwal dan atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Jadwal Piket Pelayanan Publik

No	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan	
1.	Senin		07.30–10.30		1.	
			10.30–13.30			2.
			13.30–16.00		3.	
2.	Selasa		07.30–10.30			1.
			10.30–13.30		2.	
			13.30–16.00			3.
3.	Rabu		07.30–10.30		1.	
			10.30–13.30			2.
			13.30–16.00		3.	
4.	Kamis		07.30–10.30			1.
			10.30–13.30		2.	
			13.30–16.00			3.
5.	Jumat		07.30–10.30		1.	
			10.30–13.30			2.
			13.30–16.30		3.	

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

No.	**Hari**	**Seragam**	
		Wanita	**Pria**
1.	**Senin**	Seragam Biru Navy dilengkapi dengan Syal	Seragam Biru Navy
2.	**Selasa**	Seragam Coklat Khaki dilengkapi dengan Syal	Seragam Coklat Khaki
3.	**Rabu**	Seragam Atasan Putih dilengkapi dengan Syal dan bawahan Coklat Khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki
4.	**Kamis**	Seragam batik BPOM dan bawahan gelap dilengkapi dengan syal polos, pada saat tertentu memakai Lurik dan Jarik Gagrak	Seragam batik BPOM dan bawahan gelap, pada saat tertentu memakai Lurik dan Jarik Gagrak
5.	**Jumat**	Batik Bebas dengan syal polos	Batik Bebas

b. Layanan di Mal Pelayanan Publik

Senin – Rabu jam 08.00 – 13.00 berdasarkan jadwal yang disepakati, dengan ketentuan seragam mengikuti ketentuan layanan di ULPK BBPOM di Yogyakarta

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Jadwal Pelayanan Publik di MPP

No	Hari	Minggu ke …		MPP	Waktu	Petugas
1.	Senin	I		Sleman	08.00–13.00	
		III		Sleman	08.00–13.00	
2.	Senin		II	Bantul	08.00–13.00	
			IV	Bantul	08.00–13.00	
3.	Selasa	I		Kulon Progo	08.00–13.00	
		III		Kulon Progo	08.00–13.00	
4.	Rabu		I	Kota Yogyakarta	08.00–13.00	
			III	Kota Yogyakarta	08.00–13.00	
5.	Rabu	II		Gunungkidul	08.00–13.00	
		IV		Gunungkidul	08.00–13.00	

2. Layanan tidak langsung (Whatsapp/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial/ Telefon)

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

3. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu
Pada kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan/surat edaran Kepala Badan POM. Penyampaian pengumuman melalui subsite/media sosial/media lainnya

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Front office : 1 orang
2. Pengujian Obat dan Makanan : 15 orang
3. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan; Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan; Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan; Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB); Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP –CPPOB); Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) ; Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika; Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB); Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK), dan Obat Kuasi (OK) : 15 orang

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki kompetensi pelayanan publik
2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan
5. Memiliki kompetensi evaluasi Surat Keterangan Ekspor
6. Memiliki kompetensi evaluasi Surat Keterangan Impor

F. Tempat Pelayanan

- Kantor : BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA (Gedung BIMA)
  Jl. Tompeyan I, Tegalrejo ,Yogyakarta 55244
  Telp.: (0274) 561038 Telp./Fax. (0274) 552250
- Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulonprogo, Sleman, Bantul, Gunungkidul dan di Kota Yogyakarta.

Media Daring :

- Website : yogyakarta.pom.go.id.
- WhatSapp : 08112543633
- Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id
- Twitter : @bpom_yogyakarta
- Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta
- Instagram : bbpom_yogyakarta
- Blog : bpom-yogya.blogspot.co.id
- Halo BPOM 1500533
- Aplikasi SP4N-LAPOR

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala BBPOM di Yogyakarta. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BBPOM di Yogyakarta. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam lampiran dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan BBPOM di Yogyakarta.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

I. Jaminan Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. biaya/tarif;
4. produk layanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Contoh : pelaku usaha salah memilih komoditi untuk penerbitan Surat Keterangan Impor, sehingga permohonan tertolak system. Produk layanan merupakan hasil dari layanan yang diberikan dan telah selesai 100%

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Sistem antrian elektronik
2. *Front office* terpisah dari loket pelayanan
3. Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra
4. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain
5. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel
6. Ruang pengaduan khusus tatap muka
7. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille
8. Area bermain anak
9. Ruang laktasi
10. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan
11. Kotak Saran
12. Komputer dengan printer dan foto copy
13. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan
14. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, *walker*, *hearing aid,* kacamata baca, kaca pembesar, *LCD table written.*
15. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita
16. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan.
17. Jalur Khusus Difabel
18. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer)
19. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan
20. Wifi dan AC
21. *Charging Station*
22. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat
23. Alarm dan alat pemadam kebakaran
24. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan
25. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan
26. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Datang langsung : Kantor BBPOM di Yogyakarta Jl. Tompeyan No. 1 Tegalrejo Yogyakarta.
2. Telepon : (0274) 561038 , 552250
3. Fax : (0274) 552250
4. Whatsapp : 08112543633
5. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id
6. Website : yogyakarta.pom.go.id
7. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta
8. Instagram : @bbpom_yogyakarta
9. Twitter : @bpom_yogyakarta
10. Kotak saran
11. Papan Aspirasi dan Inspirasi (Paris)
12. Complaint Manager Nomor : 08112785252
13. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)
14. Halo BPOM 1500533

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh BBPOM di Yogyakarta dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB. IV PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Publik BBPOM di Yogyakarta ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauan tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan .

BBPOM di Yogyakarta sudah menerapkan beberapa sistim manajeman mutu untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yaitu :

1. ISO 9001 : 2015, standar internasional manajemen mutu
2. ISO 17025 : 2017 standar internasional kompetensi teknis lab. pengujian dan kalibrasi.
3. ISO 37001 : 2016 standar internasional Sistem Manajemen Anti Penyuapan

Penerapan standar mutu tersebut dilakukan secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan standar mutu diharapkan mampu melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun, dan selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi- inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik diharapkan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

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

A. Monitoring

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

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM)/Forum Konsultasi Publik (FKP) 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, dan lain-lain;
2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
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 bulan;
5. Membuat Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan
8. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap tri bulan dan laporan 1 tahun

C. Indikator Evaluasi

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran I. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM

1. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. **Informasi Publik** adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. **Pengaduan Masyarakat** adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan

B. Layanan Informasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. b. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30- 16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. c. Layanan informasi diluar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala BBPOM Yogyakarta dilaksanakan dalam kegiatan sebagai narasumber, pameran dan KIE termasuk saat operasional mobil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		keliling. Pelayanan di luar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak atas persetujuan Kepala BBPOM di Yogyakarta d. Petugas penerima permintaan informasi dan pengaduan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap, petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. e. Petugas merumuskan jawaban informasi / tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan ke bagian terkait f. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan dan Informasi : a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. Halo BPOM 1500533

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang 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 No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM 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 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 9. Keputusan Kepala BPOM nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan tarif atas jenis penerimaan negara bukan jajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4.	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 kedisipilinan 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
5.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 15 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Gambar Alur Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

`



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran II. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Laporan pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
2. Laboratorium Pengujian adalah Laboratorium yang melaksanakan pemerikasaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat.
3. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karateristik dari suatu produk.
7. Pengujian Secara Sederhana adalah Pengujian tanpa atau dengan Instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal: Pemisahan melalui Ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian Kualitatif Cemaran Mikrobiologi / Cemaran Kimia adalah pengujian cemaran mikroba/kimia yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan cemaran dengan hasil negatif/positif.
10. Pengujian Kuantitatif Cemaran Mikrobiologi / Cemaran Kimia adalah pengujian cemaran mikroba/kimia yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/nilai mikroba dan cemaran kimia dalam satuan massa/volume.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang 1. Nama pengirim sampel 2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan 3. Data dan identitas contoh ✓ Nama contoh, nama perusahaan, jenis contoh, nomor batch/kode produksi, nomor registrasi dan waktu kadaluarsa; ✓ Kemasan asli; ✓ Komposisi; ✓ Jumlah Contoh; ✓ Parameter yang diuji
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelayanan dilaksanakan pada jam kerja b. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian/penugasan. Khusus permohonan *food security* dilayani selama 24 jam. c. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan mengisi di aplikasi SIPT portal pihak ketiga. Khusus layanan pengujian saat KIE, tidak perlu surat permohonan. d. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. 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 sampel yang akan diuji, khusus *food security* dan pengujian dalam rangka KIE tidak dipungut biaya (gratis) g. Dilakukan pengujian sampel sesuai parameter uji yang diminta. h. Pemohon melakukan *monitoring* dan *tracking* melalui aplikasi SIPT portal pihak ketiga. Hasil uji yang telah selesai bisa langsung diunduh melalui aplikasi tersebut.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 - 10 hari kerja disesuaikan dengan parameter uji yang diminta
4.	Produk Pelayanan	Sertifikat / Laporan Pengujian Obat dan Makanan
5.	Biaya/ Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan Keputusan Kepala BPOM nomor 489 tahun 2024 tentang penetapan tarif atas jenis penerimaan negara bukan jajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan d. 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 e. Keputusan Kepala BPOM nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan tarif atas jenis penerimaan negara bukan jajak yang bersifat volatil untuk jasa pengujian

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Komponen	Uraian
2	Sarana Prasarana / fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan c. Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC u. *Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Pengujian Obat dan Makanan : 15 orang
4.	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan
5.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Komponen	Uraian
		c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisipilinan 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	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta 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 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat 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 bulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Komponen	Uraian
		4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Yogyakarta setiap sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

C. Gambar Alur Pengujian Obat dan Makanan



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran III. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. Service Level Arrangement adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan Surat Keterangan Ekspor (SKE).
4. Obat adalah adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk memengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia
5. Obat Bahan Alam adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
6. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
7. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
8. Suplemen kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino, dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
9. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
10. Izin edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
11. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKE.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan SKE : a. Pemohon 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.
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.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). 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: a. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai; b. Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai; c. Asli NIB d. daftar HS Code komoditi yang akan diekspor. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

<table>
<tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
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 e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi.
2. Pemohon mengunggah
<table>
<tr><th>Certificate of Free Sale</th><th>Health Certificate</th></tr>
<tr><td>Surat Permohonan</td><td>Surat Permohonan</td></tr>
<tr><td>Surat Izin Edar</td><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td></tr>
<tr><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td><td>Spesifikasi produk</td></tr>
<tr><td>Spesifikasi produk</td><td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM Di Yogyakarta</td></tr>
<tr><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td><td>Desain label produk (Lokal dan Ekspor)</td></tr>
<tr><td>Faktur (invoice, packing list)</td><td>Faktur (invoice , packing list)</td></tr>
</table>
3. Sertifikat analisis 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.
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
</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah 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 Besar POM Di Yogyakarta 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 BBPOM Di Yogyakarta. 12. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) hari kerja.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahu 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP 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: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
2.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Penerbitan SKE : 7 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamat-an Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan dengan CCTV

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Penyeleng-gara	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 sekali setahun 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik sebulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat BPOM setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan BBPOM di Yogyakarta sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan.

C. Gambar Alur Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran IV. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. Pemasukan Obat dan Makanan adalah importasi Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
4. Surat Keterangan Impor Border yang selanjutnya disingkat SKI Border adalah surat persetujuan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka memperlancar arus barang untuk kepentingan perdagangan (custom clearance dan cargo release).
5. Surat Keterangan Impor Post Border yang selanjutnya disebut SKI Post Border adalah surat persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka pengawasan peredaran obat dan makanan.
6. Pemohon SKI Border adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia.
7. Pemohon SKI Post Border adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke peredaran.
8. Service Level Agreement adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan SKI Border atau SKI Post Border.
9. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
10. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunosera.
11. Obat Bahan Alam adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

12. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktifdengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
13. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
14. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
15. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan caraatau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
16. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
17. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKI Border atau SKI Post Border.

B. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki akun untuk SKI BPOM pada system Online Single Submission. c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor : 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).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; 3) Asli NIB 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor 5) daftar HS Code komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : 1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakuan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online). 2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN		
			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 (*invoice, packing list*)	Faktur (*invoice, packing list*)
			Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian
				Sertifikat/surat 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 internasional bahan parfum yaitu International Fragrance

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN		
				Association (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 Yogyakarta 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.		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon 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 (clock on) 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 national single window. l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window. m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 Jam
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 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: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Penerbitan SKI : 7 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 kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. biaya/tarif; d. 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Gambar Alur Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran V. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026..

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia seperti epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar, atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
2. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi Kosmetika yang telah memiliki izin usaha industri sesuai dengan ketentuan peraturan perUUan.
3. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
4. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan Kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Industri Kosmetika secara bertahap atau tidak bertahap telah menerapkan CPKB.
6. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika adalah dokumen sah yang menyatakan bahwa denah bangunan Industri Kosmetika yang akan didirikan sesuai dengan prinsip CPKB.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui *Online Single Submission* https://oss.go.id b. Memiliki persetujuan denah bangunan Industri Kosmetika.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN a. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun oss b. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan. PERSETUJUAN DENAH BANGUNAN a. Permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dilengkapi dokumen administratif berupa surat permohonan dan dokumen teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetika. Persyaratan diunggah melalui laman resmi pelayanan e- sertifikasi. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen diunggah. Dokumen lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada Industri Kosmetika, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender SPB dibayar b. BPOM melakukan evaluasi dokumen paling lama 10 (sepuluh) hari. Perhitungan waktu evaluasi dihentikan bila memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data. Tambahan data waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak tanggal hasil evaluasi. BPOM melakukan evaluasi terhadap tambahan data. BPOM menerbitkan keputusan hasil evaluasi berupa persetujuan atau penolakan. Penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat, Industri Kosmetika tidak menyerahkan tambahan data. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Industri Kosmetika yang telah mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan dapat mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. PENGAJUAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CPKB Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id 2. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Surat permohonan - Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika - Dokumen penerapan sistem mutu CPKB: - Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, banguna dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk - Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi - Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional. - Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Balai melakukan verifikasi secara daring paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai. 4. Balai melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari 5. Jika dibutuhkan tindakan perbaikan, Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari terhitung sejak tgl hasil evaluasi. 6. Tambahan Data dinyatakan lengkap, Balai menerbitkan Laporan Analisis Hasil Pemeriksaan dilaman resmi *OSS* https://oss.go.id berupa persetujuan atau penolakan. 7. BBPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat; dan/atau tidak menyerahkan tambahan data.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 20 Hari setelah dokumen pengajuan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/ Tarif	Gratis (sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah pengganti PP 32 tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM)
5.	Produk	1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A 2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

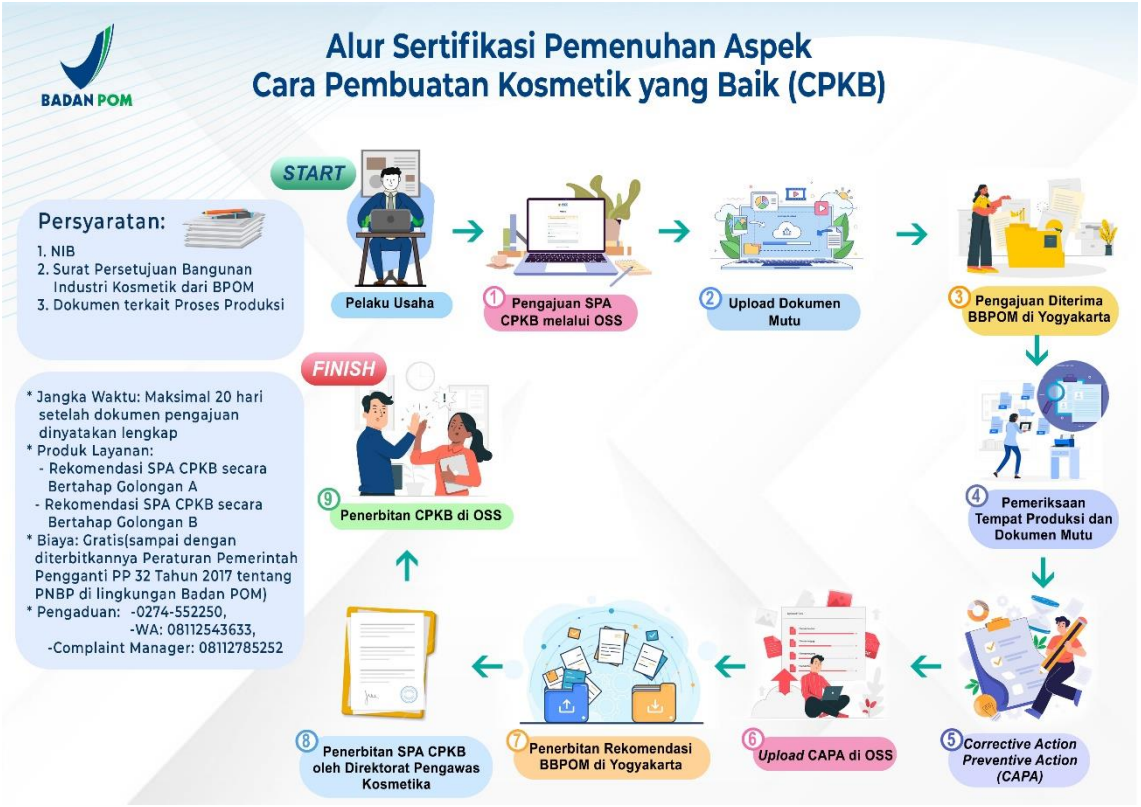
NO	KOMPONEN	URAIAN
		tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. SertifikaSI Pemenuhan Aspek CPKB : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat - Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
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. Pengawasan kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran VI. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
2. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
3. Produksi Pangan Olahan adalah kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan
4. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi
5. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi Pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB dalam kegiatan produksi Pangan
6. Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan atau proses menghasilkan, menyiapkan, mengolah, membuat, mengubah bentuk, mengawetkan, mengemas, dan/atau mengemas kembali Pangan Olahan untuk diedarkan.
7. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
8. Audit adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematik terhadap pemenuhan persyaratan CPPOB.
9. Tindakan Perbaikan adalah tindakan yang harus dilakukan terhadap temuan hasil audit untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan pemenuhan CPPOB dan kondisi lain yang tidak diinginkan atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Memiliki NIB melalui OSS b. Melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Izin Penerapan CPPOB secara daring melalui OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon login https://oss.go.id dan memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB sesuai KBLI. b. Pemohon melengkapi data, antara lain: nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan. c. Petugas admin pusat mem verifikasi data paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. d. hasil verifikasi sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) dikirim ke e-mail pemohon. e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon login ke https://esertifikasi.pom.go.id. f. Pemohon mengisi profil perusahaan: data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: o Peta lokasi sarana produksi. o Denah bangunan (lay out) sarana produksi o Panduan Mutu, meliputi dokumen memuat persyaratan penerapan CPPOB o Deskripsi pangan olahan o Alur proses produksi beserta penjelasannya. Kelengkapan persyaratan tambahan: - Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah. - Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB dan hasil penilaian mandiri CPPOB (self- assessment) minimal B (Baik) bagi Produsen UMK pangan risiko sedang. g. Penilaian permohonan Izin Penerapan CPPOB maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen diterima, Jika evaluasi lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan terbit h. Pemeriksaan sarana produksi maksimal 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB terbit. i. Pemohon skala usaha besar dan menengah, Penilaian melalui pemeriksaan sarana maksimal 20 (dua puluh) hari sejak dokumen lengkap dan benar. j. Apabila hasil pemeriksaan perlu Tindakan Perbaikan, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan paling lama 10 (sepuluh) hari dari tanggal pemeriksaan. k. Pemohon menyampaikan Tindakan Perbaikan paling lama 30

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. l. jika Tindakan Perbaikan sesuai, Izin Penerapan CPPOB akan terbit. Keputusan penilaian berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika: o tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau o tidak melakukan dan melaporkan perbaikan paling lama 6 (enam) bulan dari surat tindak lanjut terbit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 20 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, clock on clock off) - 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) - 10 Hari (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaansejak tanggal inspeksi) - 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)
4.	Biaya/ Tarif	Gratis (sampai diterbitkan Peraturan Pemerintah pengganti PP 32 tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM)
5.	Produk	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; e. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK

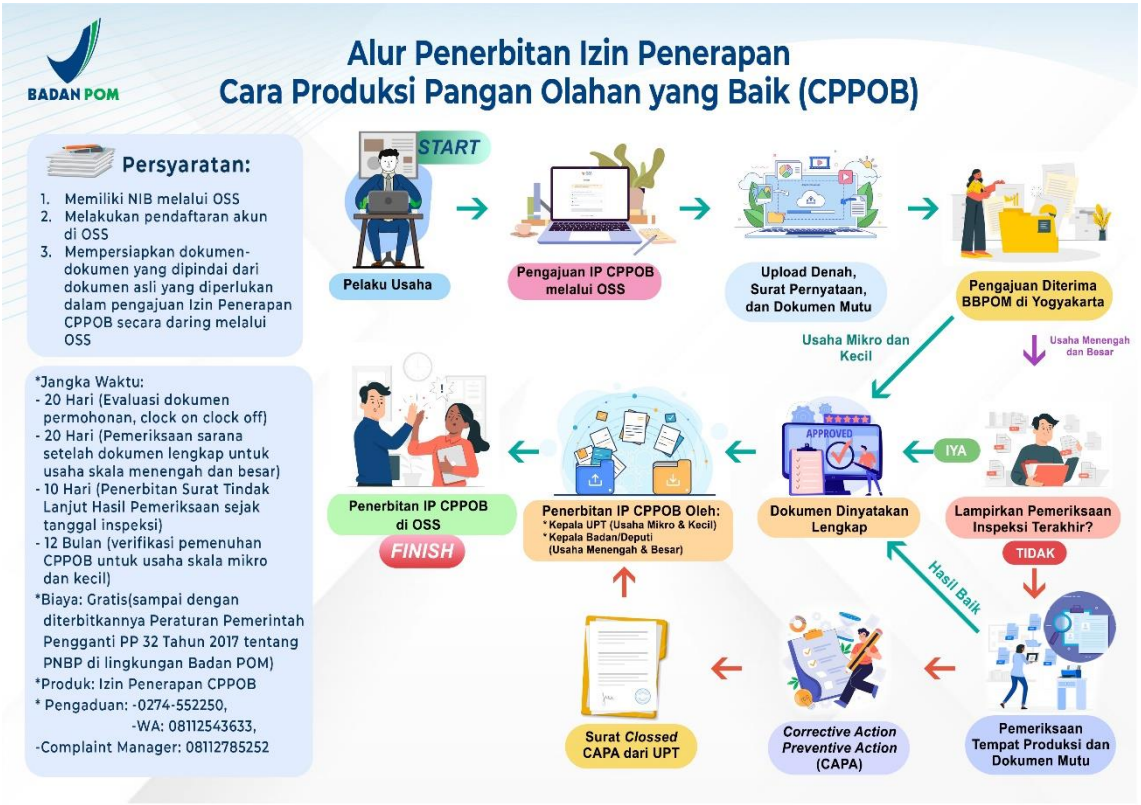
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Penerbitan Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi terkait Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
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 kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

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



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran VII. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

1. Obat Bahan Alam adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
2. Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik yang selanjutnya disebut CPOTB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan obat tradisional yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
3. Usaha Kecil Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UKOT adalah usaha yang dapat membuat semua bentuk sediaan Obat Tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet, efervesen, suppositoria, dan kapsul lunak.
4. Usaha Mikro Obat Tradisional yang selanjutnya disingkat UMOT adalah usaha yang hanya membuat sediaan Obat Tradisional dalam bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar, dan rajangan.
5. Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa usaha Obat Tradisional yang secara bertahap telah memenuhi aspek persyaratan teknis CPOTB dalam membuat satu jenis bentuk sediaan Obat Tradisional.
6. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang dipersyaratkan b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapat nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap secara daring melalui OSS.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap. b. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, telepon), NPWP perusahaan. c. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tgl input data. d. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. e. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan. PENGAJUAN SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN OBAT TRADISIONAL YANG BAIK SECARA BERTAHAP 1. Pemohon mengajukan secara daring pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Surat permohonan - Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOTB - Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. - Dokumen Mutu sesuai tahapan: a. Tahap I UMOT: sanitasi dan higiene b. Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I c. Tahap I UKOT: sanitasi-higiene, dokumentasi d. Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I e. Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II 3. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas memeriksa sarana dalam waktu paling lama 6 (enam) hari.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Berdasarkan hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) Hari setelah pemeriksaan sarana dilaksanakan, diterbitkan keputusan berupa: ✓ Perbaikan jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOTB yang belum dipenuhi; ✓ Rekomendasi penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik jika berdasarkan hasil pemeriksan sarana telah memenuhi aspek CPOTB yang dipersyaratkan. 6. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan UKOT/UMOT perlu perbaikan, UKOT/UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterima hasil Inspeksi. 7. Jika UKOT/UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT/UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) Hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan. 9. Jika UKOT/ UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan, maka permohonan dinyatakan batal Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) Hari sejak perbaikan diterima. 10. Jika berdasarkan evaluasi UKOT/UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOTB, rekomendasi diterbitkan paling lama 6 (enam) hari.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 6 Hari untuk pemeriksaan sarana - 14 Hari untuk penerbitan perbaikan hasil inspeksi/rekomendasi - 40 Hari penyampaian perbaikan hasil inspeksi oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK) - 22 Hari evaluasi perbaikan hasil inspeksi - 6 Hari penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan
4.	Biaya/ Tarif	Gratis sampai diterbitkannya pengganti PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk	Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/	1. Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: 2. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
	apresiasi	3. Telepon : (0274) 561038; 552250 4. Fax : (0274) 552250 5. Whatsapp : 08112543633 6. Website : yogyakarta@pom.go.id 7. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id i. ulpkyogya@pom.go.id 8. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta 9. Instagram : bbpom_yogyakarta 10. Twitter : @bpom_yogyakarta 11. Kotak saran 12. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) 13. *Complaint Manager* HP 08112785252 14. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. 15. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang 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
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Rekomendasi Sertifikat CPOTB bertahap : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Cara produksi Obat Tradisional yang Baik
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. Pengawasan kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 sebulan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran VIII. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

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

B. Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Permohonan penerbitan a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission (OSS) dengan KBLI yang sesuai b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapat nama pengguna dan kata sandi melalui OSS. c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENGAJUAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIK 1. Pemohon melakukan pengajuan permohonan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 2. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Formulir data teknis Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan - Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal - Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika - Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika - Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan Perusahaan - Bukti bayar PNBP 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) hari sejak permohonan. 4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan. 5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari pelaku usaha diminta untukmenyampaikan CAPA. 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed. 7. Rekomendasi Balai dapat di download melalui akun oss-rba pemohon.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 7 hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa - 5 hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan. - 20 hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4.	Biaya/ Tarif	Gratis sampai diterbitkannya pengganti PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk	Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi website BBPOM Yogyakarta. n. Halo BPOM 1500533
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang 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-Makanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana Prasarana	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

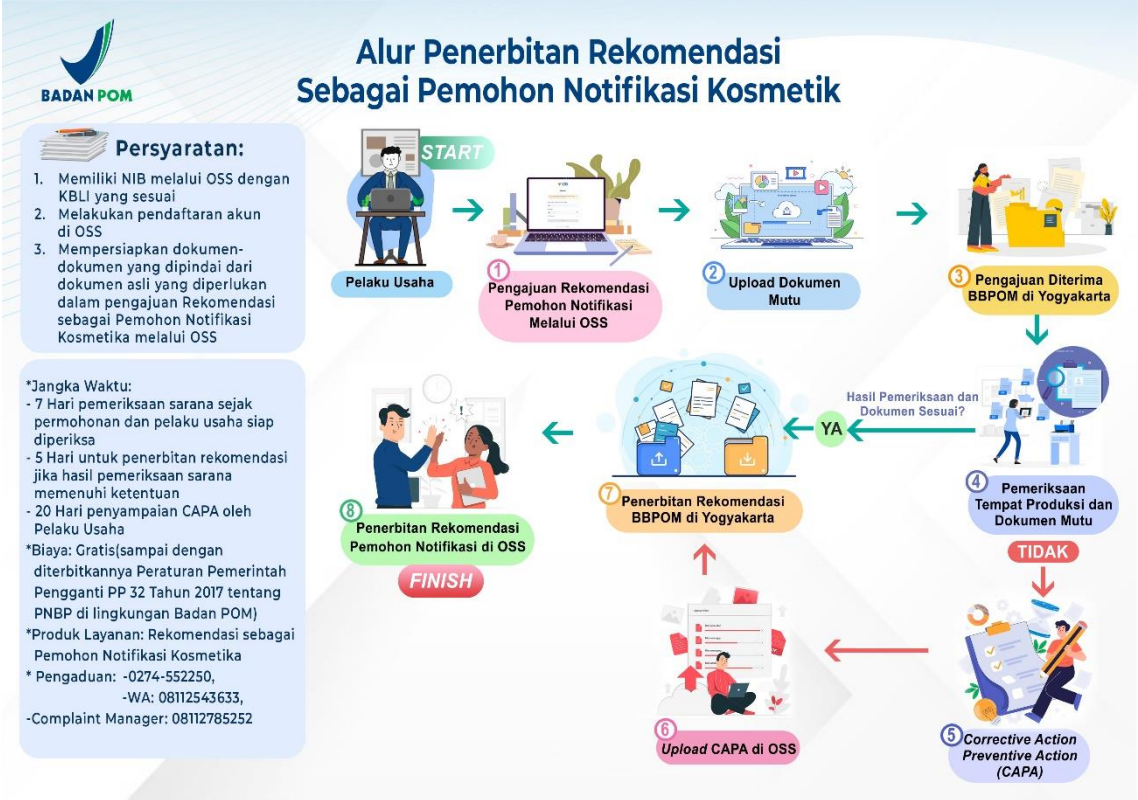
NO	KOMPONEN	URAIAN
	/ Fasilitas	c. Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Memiliki Kompetensi Evaluasi Denah Bangunan c. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Kosmetika yg Baik
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 kedisipilinan pegawai melalui CCTV

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur : a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 sekali 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Gambar Alur Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran IX. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pemohon memiliki NIB dan izin PBF. b. Mempunyai penanggung jawab Apoteker c. Melakukan pendaftaran akun melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. d. Pemohon melakukan *entry data* dan menggunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN (Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP) a. Pemohon membuat permohonan PB UMKU Sertifikat CDOB pada OSS sesuai KBLI hingga terbit ID izin b. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. c. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, antara lain izin PBF atau pengakuan sebagai PBF cabang. d. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari sejak tanggal input data. e. Jika hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Pemohon mendapatkan nama pengguna (username) dankata sandi (password). PENGAJUAN SERTIFIKASI CDOB Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 1. Pemohon mengajukan secara online melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan menggunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Izin PBF atau pengakuan sebagai PBF Cabang. b. Surat Izin Praktik Apoteker/SIPA Penanggungjawab. c. Denah lokasi dan tata letak (layout). d. Daftar produk yang didistribusikan. e. Struktur organisasi. f. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk). g. Daftar peralatan atau perlengkapan. h. Quality management system. i. Dokumen self assessment. 3. Dokumen dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian paling lama 15 (lima belas) hari sejak dokumen diterima. 4. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, akan diterbitkan Surat Perintah Bayar melalui email dan akun sertifikasi CDOB 6. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank/POS, ATM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Jika PNBP sudah terbayar, akan dilakukan Pemeriksaan sarana oleh Badan POM atau Balai. Dalam hal pemeriksaan sarana oleh Balai, diterbitkan Surat Pendelegasian pemeriksaan sarana kepada Balai Besar POM setempat. Balai Besar POM di Yogyakarta 8. Balai Besar POM di Yogyakarta menerima Surat Pendelegasian Pemeriksaan Sarana dari Direktorat Pelayanan Distribusi dan Pelayanan ONPP 9. Dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas Balai paling lambat 20 (duapuluh) Hari. 10. Apabila hasil pemeriksaan sarana diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian, Pemohon harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari. 11. Evaluasi CAPA 1 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya CAPA. 12. Dalam hal evaluasi CAPA 1 masih belum memenuhi persyaratan CDOB, Pemohon dapat menyampaikan kembali CAPA 2 dalam jangka waktu paling lama empat (empat puluh) hari sejak hasil evaluasi CAPA 1 diterima. 13. Kepala Badan POM menerbitkan Sertifikat CDOB setelah dilakukan evaluasi oleh admin Pusat dan dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dilakukan pembayaran) b. 30 Hari (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA)
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai PP 32 tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM
5.	Produk	Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalan rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Layanan sertifikasi CDOB : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami dokumen CDOB c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
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 kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 sekali 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 BBPOM di Yogyakarta sebulan sekali; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Gambar Alur Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran X. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

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

A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM

a. Obat Bahan Alam adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
b. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
c. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
d. Rekomendasi importir adalah dokumen persyaratan legal yang dikeluarkan oleh BPOM untuk mengizinkan badan usaha memasukkan obat tradisional, obat kuasi, atau suplemen kesehatan ke wilayah Indonesia. Dokumen ini menjadi bukti sah bahwa importir telah memenuhi persyaratan teknis seperti sertifikat GMP, surat penunjukan, dan dokumen teknis lainnya.

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

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Rekomendasi Importir : a. Pengajuan rekomendasi importir melalui OSS b. Melakukan upload dokumen c. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan. d. Apabila dokumen dinyatakan lengkap maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas BBPOM di Yogyakarta e. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh BBPOM di Yogyakarta untuk kemudian diupload di OSS f. Apabila dokumen belum memenuhi syarat, dikembalikan ke pelaku usaha untuk dilengkapi, 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.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 7 (tujuh) hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa b. 5 (lima) hari permintaan CAPA ke pelaku usaha c. 5 (lima) hari penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan d. 20 (dua puluh) hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4.	Biaya/ Tarif	Gratis sampai diterbitkannya pengganti PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM
5.	Produk	Rekomendasi Impor Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke BBPOM Jl. Tompeyan I Tegalrejo Yogya b. Telepon : (0274) 561038; 552250 c. Fax : (0274) 552250 d. Whatsapp : 08112543633 e. Website : yogyakarta@pom.go.id f. Email : bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkyogya@pom.go.id g. Facebook : Balai Besar POM Yogyakarta h. Instagram : bbpom_yogyakarta i. Twitter : @bpom_yogyakarta j. Kotak saran

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		k. Papan Aspirasi dan Inspirasi (PARIS) l. *Complaint Manager* HP 08112785252 m. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta. n. 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. PP No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5. Peraturan Badan POM No. 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 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan 7. Keputusan Kepala Badan POM No.207 Tahun 2024 Pelimpahan Kewenangan Penandatangan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	a. Sistem antrian elektronik b. *Front office* terpisah dari loket pelayanan *c.* Loket khusus prioritas dilengkapi dengan alat bantu dengar dan *LCD drawing writing tablet* untuk tuna rungu, kaca pembesar untuk *low vision*, buku informasi *Braile* dan pengeras suara untuk tuna netra d. Loket pelayanan untuk pengujian sampel dan layanan lain e. Area tunggu dilengkapi kursi dan kursi khusus difabel f. Ruang pengaduan khusus tatap muka g. Standar Pelayanan berupa buku serta banner, dan Standar Pelayanan dalam huruf braille h. Area bermain anak i. Ruang laktasi j. Pojok sehat dan ruang tenang, dilengkapi pengukur tensi, kotak obat dan timbangan k. Kotak saran l. Komputer dengan printer dan foto copy m. Televisi dengan video Pelayanan publik disertai bahasa isyarat dan informasi terkait Standar Pelayanan n. Peralatan kelompok rentan berupa kursi roda, kruk, tongkat, walker. o. Toilet pria dan wanita dilengkapi peralatan untuk anak balita

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		p. Toilet accesibility dilengkapi peralatan lain untuk kelompok rentan. q. Jalur khusus difabel r. Ruang tunggu dilengkapi meja-kursi dan angkringan (air minum, kopi, teh dan permen untuk customer) s. Brosur/leaflet, alat peraga dan buku-buku Informasi Obat dan Makanan t. Wifi dan AC *u. Charging Station* v. Papan Aspirasi dan Inspirasi untuk menyampaikan pendapat/usulan w. Alarm dan alat pemadam kebakaran x. Tempat wudhu dan sholat khusus kelompok rentan y. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus kelompok rentan z. Kantin dan toko koperasi untuk melayani ATK
3.	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Rekomendasi importir OBA-SK-OK : 7 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki kompetensi melakukan evaluasi dokumen rekomendasi importir OBA-SK-OK
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 kedisipilinan 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 BBPOM di Yogyakarta diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 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 BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat setiap triwulan dan tahunan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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



DITETAPKAN : DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL : 30 Januari 2026

Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si. Apt. M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran XI. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Nomor OT.03.03.10A.01.26.27 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta Tanggal 23 Januari 2026.

MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BESAR POM DI YOGYAKARTA



BADAN POM

MAKLUMAT PELAYANAN

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta
Nomor: OT.03.03.10A.01.26.33

Dengan ini Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta menyatakan:

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. Bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui Serta Anak);
3. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus;dan
4. Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Yogyakarta, 26 Januari 2026
Kepala Balai Besar POM di Yogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



BADAN POM

MAKLUMAT PELAYANAN

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan ing Ngayogyakarta
Nomor: OT.03.03.10A.01.26.34

Kanthi niki Balai Besar Pengawas Obat dan Makanani ing Yogyakarta:

1. Saguh anuhoni upakriya kanthi treping standar masyarakat ingkang sampun dipun tetepakaken;
2. Sayekti maringi upakriya prioritas tumraping pepanthan khusus (para sepuh, para disabilitas, para estri ngandhut kaliyan nyusoni, saha para putra);
3. Maringi upakriya trep kalih kuwajiban kaliyan tansah ngupakara tanpa kendhat;kaliyan
4. Upamane mboten anuhoni jangji, kula sedaya siyap anampi sanksi kaliyan utawi maringi kompensasi bilih upakriya ingkang dilampahaken mboten trep karo standar ingkang sampun dipun tetepakaken.

Ngayogyakarta, 26 Januari 2026
Pangarsa Balai Besar POM ing Ngayogyakarta

Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI YOGYAKARTA
Jl. Tompeyan I, Tegalrejo, Yogyakarta Kode Pos 55244
Telp. (0274) 561038, Tel/Fax: (0274) 519052/ ULPK Telp. /Fax (0274) 552250
Email: bpom_yogyakarta@pom.go.id ; Website: yogyakarta.pom.go.id

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI YOGYAKARTA
NOMOR OT.03.03.10A.01.26.27 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI YOGYAKARTA,

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 Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta.

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 Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Indonesia Nomor 6116};

4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
10. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61);

11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

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

a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
b. Pengujian Obat dan Makanan;
c. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE);
d. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI);
e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik yang Baik (CPKB);
f. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP –CPPOB);
g. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) ;
h. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
i. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB);
j. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam (OBA), Suplemen Kesehatan (SK), dan Obat Kuasi (OK).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Ketiga	:	Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada 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 Yogyakarta
pada tanggal 23 Januari 2026

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA,



ANI FATIMAH ISFARJANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).