

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel maka diperlukan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Jember.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas

Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); dan
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI POM DI JEMBER

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Jember yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

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

1. Layanan Informasi dan Pengaduan;
2. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik;
3. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik Secara Bertahap;
4. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;
5. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
6. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; dan
7. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor dan Ekspor Obat Dan Makanan.

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat;
 - c. aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	1. Identitas Konsumen, meliputi: a. Nama b. Alamat c. Usia d. Jenis kelamin e. Nama perusahaan f. Nomor telepon g. Pekerjaan h. Pendidikan i. Pertanyaan/ Masalah konsumen/ Identitas Produk (Jika ada), meliputi: a. Nama produk b. Nama produsen c. Alamat produsen d. Bukti pembelian e. Foto produk f. Dokumen pendukung lainnya g. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan / diadukan (jika ada)	1. Data surat pengaduan, meliputi: a. Nomor dan tanggal agenda b. Tanggal surat pengaduan c. Kategori d. Perihal 2. Identitas pelapor, meliputi: a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan d. Kabupaten/kota e. Provinsi f. Kategori pelapor 3. Identitas terlapor, meliputi: a. Nama b. NIP/NRP c. Alamat d. Jabatan e. Instansi Terlapor f. Kategori Instansi 4. Lokasi kasus, meliputi: a. Kabupaten/Kota b. Provinsi c. Negara
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permintaan informasi secara langsung atau	1. Pengaduan konsumen/ permintaan informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		melalui telepon/pesan singkat/e-mail/ media sosial / surat/layanan WhatsApp/ <i>website</i> PPID/media lain 2. Penerimaan permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen	secara langsung atau melalui telepon/pesan singkat/e-mail/ media sosial / surat/layanan WhatsApp/ <i>website</i> SP4N LAPOR/ Simpellpk (rujukan)/media lain 2. Penerimaan pengaduan/ Permintaan informasi 3. Pemberian informasi kepada konsumen
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Penyelesaian	
	Jenis Layanan		
	A. Dinyatakan lengkap		
	1. Telepon	1 HK	- 5 HK untuk permintaan informasi bersifat normatif - 14 HK untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan - 60 HK untuk pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan TL lapangan
	2. Email/Website/ Surat		
	3. Media Sosial/Media Lain		
	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	5. Tatap Muka		
	B. Belum lengkap		
	1. Telepon	Konsumen diminta untuk melengkapi data	- Jika data dinyatakan tidak lengkap maka pelapor diminta untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
	2. Email/Website/ Surat		melengkapi data. Jika dalam 10 (sepuluh) Hari Kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan.
	3. Media Sosial / Media Lain		- Jika pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 (sepuluh) Hari Kerja maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.
	4. Pesan Singkat/ Layanan WhatsApp		
	5. Tatap Muka		
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya	
5.	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen	Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat : 07.30 – 16.30 WIB Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Selasa : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		c. Media pelayanan Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Jember – Jawa Timur 68122 1500533 HaloBPOM : 1500533 Aplikasi : 1.SP4N-LAPOR (bpom.lapor.go.id); 2.BPOM Mobile; dan 3.PPID (ppid.pom.go.id). Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); dan 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61).	
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 3. Fasilitas <i>front office</i>;	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		4. Kruk; 5. Alat bantu dengar; 6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf <i>braille</i>; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan <i>guiding block</i>; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10. Sistem antrian; 11. Sistem antrian prioritas; 12. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16. Perpustakaan/ Buku referensi; 17. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 18. Kotak pengisi daya; 19. Kotak penitipan helm; 20. Kotak penitipan jaket; 21. Media informasi untuk kelompok rentan; 22. Toilet pria; 23. Toilet perempuan; 24. Toilet pria untuk kelompok rentan; 25. Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26. <i>Wifi</i> gratis; 27. Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28. Ruang Laktasi; 29. Kotak saran; 30. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i>; 31. Meja Layanan; 32. Meja layanan untuk kelompok rentan; 33. <i>Gimmick</i> untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34. Komputer; 35. <i>Display</i> produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36. Ruang Tunggu; 37. TV Layanan; 38. <i>Circuit Closed TV</i> (CCTV); dan 39. Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).	
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan; 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.	
4.	Pengawasan Internal	Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.	
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.	
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan	

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Layanan Informasi	Pengaduan
		5. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan <i>timeline</i> yang telah ditetapkan.	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Balai POM di Jember.	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.	

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Berkas A. Sertifikasi Baru 1. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 2. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 4. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat (<i>Lay Out</i>); 5. Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 7. Daftar peralatan / perlengkapan terqualifikasi /terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 8. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan 9. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. B. Perubahan Sertifikat CDOB karena: B.1 Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) 1. Sertifikat CDOB sebelumnya 2. Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat

		B.2 Penambahan gudang 1. NIB dan izin lokasi gudang baru 2. Denah layout bangunan gudang baru 3. STRA/SIPA APJ gudang baru C. Perpanjangan Sertifikat CDOB 1. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku sertifikat CDOB berakhir 2. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 3. Dokumen inspeksi diri 4. Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur proses layanan Sertifikasi CDOB sebagai berikut: 1. PBF yang telah memiliki NIB dan Perizinan Berusaha (PB) membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan <i>password</i> yang telah terdaftar. 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (<i>password</i>) yang terdaftar

		5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasicdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) 7. PBF melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai SPB dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. Jika timeline telah melewati dan PBF belum melakukan pembayaran maka PBF harus mengulang proses dari awal 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF dapat direkomendasikan mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 (empat puluh) hari kerja 9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB 10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikat CDOB 11. BPOM menerbitkan sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB 12. Penerbitan surat penolakan sertifikat CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud 13. PBF dapat memantau progress pengajuan sertifikat CDOB melalui subsite sertifikasicdob.pom.go.id dan pada setiap tahapan proses sertifikasi CDOB sistem
--	--	--

		akan mengirimkan notifikasi tahapan proses ke nomor penanggungjawab yang didaftarkan pada aplikasi sertifikasi CDOB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu atau timeline dalam : a. Melakukan pemeriksaan fasilitas distribusi selama 14 (empat belas) Hari Kerja; b. Melakukan evaluasi CAPA sebanyak 2 (dua) kali dengan batas waktu masing-masing selama 12 (dua belas) Hari Kerja. 2. Jam Layanan ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember - Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB - Jumat : 07.30 – 16.30 WIB - Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi - Selasa : 08.00 – 15.00 WIB - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) - Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
5.	Produk Pelayanan	1. Sertifikat CDOB 2. Perubahan Sertifikat CDOB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Summersari, Kabupaten Jember

		- Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember - Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB - Jumat : 07.30 – 16.30 WIB - Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi - Selasa : 08.00 – 15.00 WIB - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) - Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB c. Media Layanan: - Telepon : (0331) 5105533 - SMS/Whats : 08777 1500 533 - App - Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com - Instagram : @bpom.jember - Thread : @bpom.jember - X : @bpom_jember - Tiktok : @bpom.jember - Facebook : Balai POM di Jember - Youtube : Balai POM di Jember - Subsite : jember.pom.go.id - Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Jember – Jawa Timur 68122 - HaloBPOM : 1500533 - Aplikasi : 1.SP4N-LAPOR (bpom.lapor.go.id); 2.BPOM <i>Mobile</i>; dan 3.PPID (ppid.pom.go.id).
--	--	---

		Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 3. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61); 7. Peraturan Menteri PANRB No. 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok rentan

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 3. Fasilitas <i>front office</i>; 4. Kruk; 5. Alat bantu dengar; 6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf <i>braille</i>; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan <i>guiding block</i>; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10. Sistem antrian; 11. Sistem antrian prioritas; 12. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16. Perpustakaan/ Buku referensi; 17. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 18. Kotak pengisi daya; 19. Kotak penitipan helm; 20. Kotak penitipan jaket; 21. Media informasi untuk kelompok rentan; 22. Toilet pria; 23. Toilet perempuan; 24. Toilet pria untuk kelompok rentan; 25. Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26. <i>Wifi</i> gratis; 27. Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28. Ruang Laktasi; 29. Kotak saran; 30. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i>; 31. Meja Layanan; 32. Meja layanan untuk kelompok rentan; 33. <i>Gimmick</i> untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34. Komputer;
----	--	---

		35. <i>Display</i> produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36. Ruang Tunggu; 37. TV Layanan; 38. <i>Circuit Closed TV</i> (CCTV); dan 39. Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Balai POM di Jember yang terqualifikasi; 2. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan Ms Office; 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian Cara Distribusi Obat Yang Baik, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang

		mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK SECARA BERTAHAP BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif 1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id 2. Surat Permohonan Sertifikasi b. Dokumen Teknis 1. Surat Pernyataan Komitmen Permohonan Sertifikasi CPOBAB 2. Tata letak (<i>lay out</i>) sarana sesuai persyaratan CPOBAB 3. Dokumen Mutu penerapan CPOBAB Bertahap Tahap I : aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi Tahap II : aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi, manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, serta cara penyimpanan dan pengiriman Tahap III : aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi, manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali dan produk kembalian, serta inspeksi diri.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap melalui laman https://oss.go.id dan mengunggah

		dokumen pendukung secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://e-sertifikasi.pom.go.id 2. Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan 3. Apabila dokumen lengkap, pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana 4. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan dan Checklist Pemeriksaan. 5. Petugas menerbitkan Laporan Hasil Inspeksi sarana 6. Pemohon diminta menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 2 (dua) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah Laporan Hasil Inspeksi dan/atau Hasil Evaluasi terhadap Tambahan Data dan/atau Tindakan Perbaikan dan Pencegahan diterima oleh pemohon. 7. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Penerbitan Laporan Hasil Inspeksi paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah inspeksi dilakukan 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Rekomendasi penerbitan Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4.	Biaya/Tarif	Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat : 07.30 – 16.30 WIB Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Selasa : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB c. Media Layanan: Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Jember – Jawa Timur 68122 1500533 1.SP4N-LAPOR HaloBPOM : (bpom.lapor.go.id); Aplikasi : 2.BPOM <i>Mobile</i>; dan 3.PPID (ppid.pom.go.id).
----	--	--

		Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Tahun 2025 Nomor 39).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;

	3. Fasilitas front office; 4. Kruk 5. Alat bantu dengar; 6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf braille; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan guiding block; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10.Sistem antrian; 11.Sistem antrian prioritas; 12.Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13.Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14.Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15.Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16.Perpustakaan/ Buku referensi; 17.Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 18.Kotak pengisi daya; 19.Kotak penitipan helm; 20.Kotak penitipan jaket; 21.Media informasi untuk kelompok rentan; 22.Toilet pria; 23.Toilet perempuan; 24.Toilet pria untuk kelompok rentan; 25.Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26.Wifi gratis; 27.Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28.Ruang Laktasi 29.Kotak saran; 30.Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online; 31.Meja Layanan; 32.Meja layanan untuk kelompok rentan; 33.Gimmick untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34.Komputer; 35.Display produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36.Ruang Tunggu; 37.TV Layanan; 38.Circuit Closed TV (CCTV); dan 39.Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
--	--

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Balai POM di Jember yang terqualifikasi; 2. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan Ms Office; 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK
CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik - Baru 1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi; 2. Formulir Data Teknis; 3. Denah Bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB; 4. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 5. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan 6. 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 (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik - Pembaharuan 1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi; 2. Formulir Data Teknis; 3. Denah Bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB; 4. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;

		5. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan 6. 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 (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). C. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik – Perubahan Administrasi 1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi; 2. Formulir Data Teknis; 3. Denah Bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB; 4. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 5. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 6. 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 (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional); dan 7. Dokumen pendukung perubahan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. D. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik – Perubahan Teknis 1. NIB dengan KBLI 20232 – Industri Kosmetik untuk manusia, termasuk pasta gigi; 2. Formulir Data Teknis; 3. Denah Bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB; 4. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 5. Penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; 6. 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 (khusus industri farmasi atau industri obat tradisional); dan 7. Dokumen Penerapan sistem mutu CPKB disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (secara bertahap Golongan A atau Golongan B) dan mengunggah dokumen persyaratan secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id 2. Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan. 3. Apabila dokumen lengkap, pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memberitahukan jadwal pemeriksaan sarana terhadap pemenuhan persyaratan CPKB. 4. Saat pemeriksaan sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. 5. Petugas mengirimkan surat hasil pemeriksaan. 6. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan pemeriksaan sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. 7. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan pemeriksaan sarana dinyatakan selesai.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan baru SPA CPKB paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari Kerja. 2. Permohonan pembaharuan SPA CPKB paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari Kerja. 3. Permohonan perubahan SPA CPKB: a. persetujuan perubahan administratif paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja; dan b. persetujuan perubahan teknis paling lama 35 (tiga puluh lima) Hari Kerja. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme <i>clock on clock off</i>.
4.	Biaya/Tarif	Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember - Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB - Jumat : 07.30 – 16.30 WIB - Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi - Selasa : 08.00 – 15.00 WIB - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) - Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

		c. Media Layanan: Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Jember – Jawa Timur 68122 1500533 1.SP4N-LAPOR HaloBPOM : (bpom.lapor.go.id); Aplikasi : 2.BPOM <i>Mobile</i>; dan 3.PPID (ppid.pom.go.id). Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

	4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 1633); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang Dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 177); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 1506); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika Baik (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 8); 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika Berita Negara Tahun 2022 Nomor 1020); 13. 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);
--	--

		14. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 279); 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61); 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2025 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetik Berita Negara Tahun 2025 Nomor 742); dan 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2025 Nomor 747).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 3. Fasilitas front office; 4. Kruk 5. Alat bantu dengar; 6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf braille; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan guiding block; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10. Sistem antrian; 11. Sistem antrian prioritas; 12. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16. Perpustakaan/ Buku referensi; 17. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan;

		18.Kotak pengisi daya; 19.Kotak penitipan helm; 20.Kotak penitipan jaket; 21.Media informasi untuk kelompok rentan; 22.Toilet pria; 23.Toilet perempuan; 24.Toilet pria untuk kelompok rentan; 25.Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26.Wifi gratis; 27.Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28.Ruang Laktasi 29.Kotak saran; 30.Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online; 31.Meja Layanan; 32.Meja layanan untuk kelompok rentan; 33.Gimmick untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34.Komputer; 35.Display produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36.Ruang Tunggu; 37.TV Layanan; 38.Circuit Closed TV (CCTV); dan 39.Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Balai POM di Jember yang terqualifikasi; 2. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan Ms Office; 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.

4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Permohonan baru 1. NIB dengan KBLI sebagai berikut: - 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia; - 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/Hypermarket; - 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional); - 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store); - 47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium; - 47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913; - 47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya.

		2. Formulir Data Teknis; 3. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan; 4. NPWP 5. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik; 6. Penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan. Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian); 7. Panduan Mutu Meliputi: a) Prosedur Pengemasan/Pelabelan dan catatannya (khusus importir) b) Prosedur Penanganan Sampel Pertinggal dan catatannya c) Prosedur Penanganan Produk Kembalian dan catatannya d) Prosedur Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan dan catatannya e) Prosedur Penanganan Keluhan dan catatannya f) Prosedur Penarikan Produk dan catatannya g) Prosedur Pemusnahan Produk dan catatannya h) Prosedur Pembersihan Sarana dan catatannya i) Prosedur Pengendalian Hama dan Catatannya 8. Memiliki sarana yang memenuhi persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk. 2. Perubahan Dokumen pendukung terkait perubahan administrasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur terkait tata cara pengajuan notifikasi kosmetik.
--	--	--

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dan mengunggah dokumen persyaratan secara daring (<i>online</i>) melalui laman https://oss.go.id 2. Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan. 3. Apabila dokumen lengkap, pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memberitahukan jadwal pemeriksaan sarana. 4. Saat pemeriksaan sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. 5. Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika diterbitkan apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan atau hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan dalam hal dokumen pengadaan dan distribusi kosmetik serta persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk. 6. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA) terhadap temuan audit sarana paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. 7. Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai setelah hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan baru paling lama 12 (dua belas) Hari Kerja; dan 2. Perubahan paling lama 5 (lima) Hari Kerja. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme <i>time to respond</i>.
4.	Biaya/Tarif	Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis

5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat : 07.30 – 16.30 WIB Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Selasa : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB c. Media Layanan: Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Jember – Jawa Timur 68122 HaloBPOM : 150053

		Aplikasi : 1.SP4N-LAPOR (bpom.lapor.go.id); 2.BPOM <i>Mobile</i>; dan 3.PPID (ppid.pom.go.id). Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);

	7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika Baik (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 8); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika Berita Negara Tahun 2022 Nomor 1020); 10. 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); 11. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 1316); 12. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 279); 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61); 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2025 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetik Berita Negara Tahun 2025 Nomor 742); 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2025 Nomor 747); dan 16. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan
--	---

		Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	17. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 18. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 19. Fasilitas <i>front office</i>; 20. Kruk; 21. Alat bantu dengar; 22. Kursi roda; 23. Standar pelayanan menggunakan huruf <i>braille</i>; 24. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan <i>guiding block</i>; 25. Alat bantu baca kelompok rentan; 26. Sistem antrian; 27. Sistem antrian prioritas; 28. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 29. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 30. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 31. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 32. Perpustakaan/ Buku referensi; 33. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 34. Kotak pengisi daya; 35. Kotak penitipan helm; 36. Kotak penitipan jaket; 37. Media informasi untuk kelompok rentan; 38. Toilet pria; 39. Toilet perempuan; 40. Toilet pria untuk kelompok rentan; 41. Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 42. <i>Wifi</i> gratis; 43. Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 44. Ruang Laktasi; 45. Kotak saran; 46. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan <i>online</i>; 47. Meja Layanan; 48. Meja layanan untuk kelompok rentan; 49. <i>Gimmick</i> untuk kompensasi bagi penerima layanan; 50. Komputer; 51. <i>Display</i> produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE);

		52. Ruang Tunggu; 53. TV Layanan; 54. <i>Circuit Closed TV</i> (CCTV); dan 55. Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Memiliki pengalaman dan latar belakang pendidikan yang sesuai kebutuhan layanan informasi dan pengaduan. 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas. 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan

		Permohonan Rekomendasi Notifikasi Kosmetik. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

STANDAR PELAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN
OLAHAN YANG BAIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Dokumen Administratif Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis 1. NIB beserta lampirannya 2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang) 4. Peta lokasi sarana 5. Tata letak (<i>lay out</i>) sarana 6. Skema dan penjelasan proses produksi. 7. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku,BTP, bahan penolong), termasuk kemasan. 8. Panduan Mutu Meliputi: a) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk b) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan c) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai

		d) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi e) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan f) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi g) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (<i>First In First Out</i>)/FEFO (<i>First Expire First Out</i>) i) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran j) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: • Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan • Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi • Program/prosedur pengendalian hama (termasuk <i>mapping</i>-nya).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi Penerimaan permohonan Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi Pemeriksaan sarana produksi Penerbitan surat hasil pemeriksaan Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM Penerbitan Surat closed CAPA Memenuhi ketentuan Tidak memenuhi ketentuan Memenuhi ketentuan Tidak memenuhi ketentuan Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TTP/CAPA) Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.

		b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar: Surat hasil pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana. 2. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Hasil evaluasi dokumen/izin penerapan CPPOB melalui sistem esertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Pelaku usaha tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa: a. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi / Permintaan perbaikan melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id b. Hasil evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA) 2. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa: a. Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id b. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat : 07.30 – 16.30 WIB Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Selasa : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB c. Media Layanan Telepon : (0331) 5105533 SMS/WhatsApp : 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ : balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui subsite dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

		Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249); 7. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (<i>Good Manufacturing Practices</i>) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358) 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Tahun 2025 Nomor 747); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1130); 10. 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); 11. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara 2022 nomor 1316); 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit
--	--	---

		Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 3. Fasilitas front office; 4. Kruk 5. Alat bantu dengar; 6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf braille; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan guiding block; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10. Sistem antrian; 11. Sistem antrian prioritas; 12. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16. Perpustakaan/ Buku referensi; 17. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 18. Kotak pengisi daya; 19. Kotak penitipan helm; 20. Kotak penitipan jaket; 21. Media informasi untuk kelompok rentan; 22. Toilet pria; 23. Toilet perempuan; 24. Toilet pria untuk kelompok rentan; 25. Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26. Wifi gratis; 27. Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28. Ruang Laktasi 29. Kotak saran; 30. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online; 31. Meja Layanan; 32. Meja layanan untuk kelompok rentan; 33. Gimmick untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34. Komputer; 35. Display produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36. Ruang Tunggu; 37. TV Layanan; 38. Circuit Closed TV (CCTV); dan

		39.Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Balai POM di Jember yang terqualifikasi; 2. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan Ms Office; 5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4.	Pengawasan Internal	Terhadap mutu pelayanan pemberian sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik dilakukan pengawasan internal meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian <i>timeline</i> untuk layanan Penerbitan sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik. 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai atau pejabat Balai POM di Jember.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI JEMBER
NOMOR HK.02.02.18B.04.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

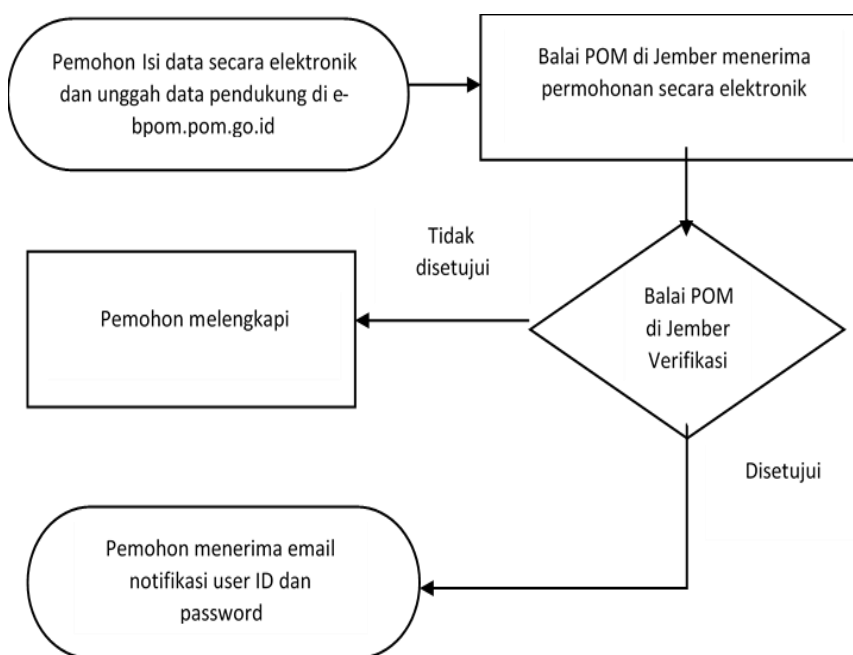
STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR DAN
EKSPOR OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI JEMBER

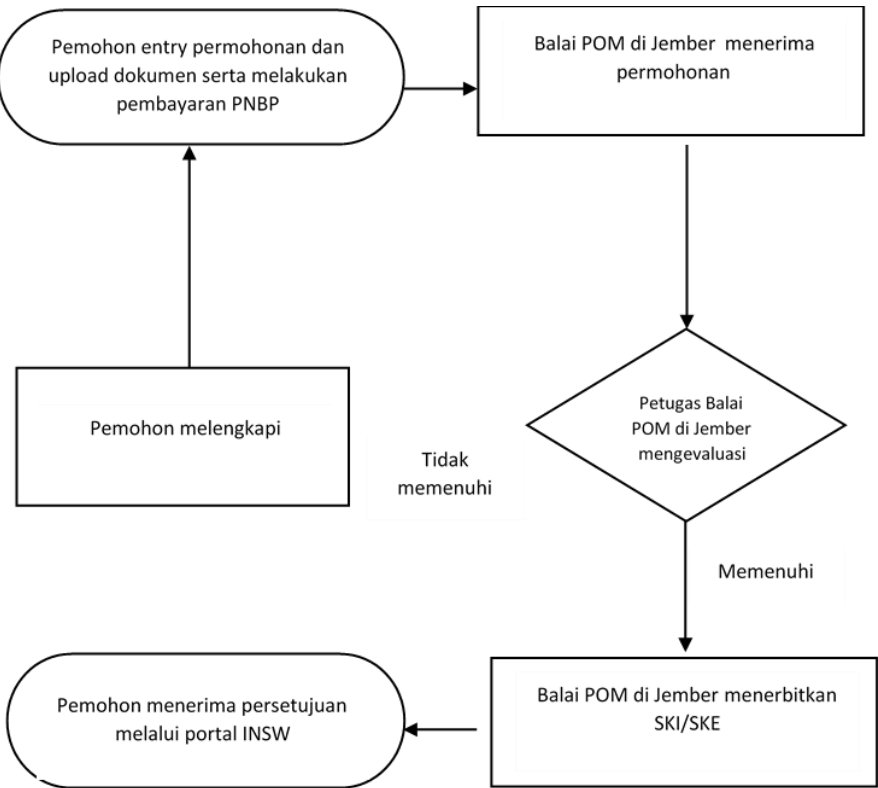
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Berkas: 1. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. 2. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI dan SKE BPOM pada system Online Single Submission. 3. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI dan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. 4. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. 5. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI dan SKE secara daring.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor: 1. Pendaftaran Akun Perusahaan: a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (<i>password</i>).

		b. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai; 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai; 3) Asli NIB; 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI dan SKE 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 di atas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli: 1. Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha Pedagang Besar Farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. 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 (<i>password</i>). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (<i>online</i>). 2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
--	--	--

		a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor/Ekspor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengisi data-data: jenis komoditi, kantor BPOM, tujuan penggunaan, tujuan pendistribusian, data importir, data eksportir, pelabuhan dan alat angkut, penanggung jawab, detil barang, data produsen, detil batch, dokumen barang, dokumen pelengkap. Setelah itu pemohon mengirimkan permohonan data. c. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/ATM atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI dan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan. d. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Agreement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan. e. Petugas Balai POM di Jember yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan diajukan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan evaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor dan Ekspor. g. Dokumen yang ditolak oleh evaluator dapat diperbaiki oleh importir dan eksportir sebanyak 3 (tiga) kali, perbaikan yang keempat tidak dapat dilakukan, importir /eksportir harus melakukan pengajuan baru.
--	--	--

- h. Persetujuan permohonan SKI/SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah.
- i. Dalam hal permohonan SKI/SKE yang ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI/SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga Indonesia National Single Window.
- j. SKI/SKE dapat dicetak oleh Pemohon SKI/SKE atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga Indonesia national single window.
- k. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI/SKE dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) jam atau secara manual.
- l. Alur Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui <http://www.pom.go.id> atau melalui subsite <http://www.e-bpom.pom.go.id>



		m. Alur Permohonan Penerbitan SKI/SKE Border dan SKI/SKE Post Border melalui aplikasi e-bpom  <pre>graph TD; A[Pemohon melengkapi] --> B([Pemohon entry permohonan dan upload dokumen serta melakukan pembayaran PNB]); B --> C[Balai POM di Jember menerima permohonan]; C --> D{Petugas Balai POM di Jember mengevaluasi}; D -- "Tidak memenuhi" --> A; D -- "Memenuhi" --> E[Balai POM di Jember menerbitkan SKI/SKE]; E --> F([Pemohon menerima persetujuan melalui portal INSW]);</pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Surat Keterangan Impor (SKI): 6 jam setelah dokumen diajukan lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id dan setelah melakukan pembayaran PNB (Pelayanan melalui website e-bpom.pom.go.id). (sistem <i>clock on clock off</i>) b. Surat Keterangan Ekspor (SKE): 8 jam setelah dokumen diajukan lengkap sesuai persyaratan pada e-bpom.pom.go.id dan setelah melakukan pembayaran PNB (Pelayanan melalui website e-bpom.pom.go.id). (sistem <i>clock on clock off</i>)
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor (SKI) dan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	a. Tatap Muka: - Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Jember. Jalan Letjen Panjaitan Nomor 40, Sumbersari, Kabupaten Jember - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi. Jalan Sritanjung No.1, Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi b. Jam Layanan: ▪ Layanan Tatap Muka (Luring) - Balai POM di Jember

		Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Jumat : 07.30 – 16.30 WIB Petugas tetap melakukan pelayanan pada jam istirahat - Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Selasa : 08.00 – 15.00 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB ▪ Layanan Jarak Jauh (Daring) - Si Pandu Aja (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu Akses Dimana Saja) Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB c. Media Layanan SMS/WhatsApp : (0331) 5105533 08777 1500 533 Email : bpom_jember@pom.go.id/ balaipom.jember@gmail.com Instagram : @bpom.jember Thread : @bpom.jember X : @bpom_jember Tiktok : @bpom.jember Facebook : Balai POM di Jember Youtube : Balai POM di Jember Subsite : jember.pom.go.id Catatan: Jika terdapat perubahan waktu dan media layanan sewaktu-waktu, maka informasi akan disampaikan melalui <i>subsite</i> dan media sosial UPT Balai POM di Jember.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3612) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4661); 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10); 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821); 4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143);

	5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5360); 6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3781); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2010 tentang Prekursor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5126); 9. 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 6116); 10. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6442); 11. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6617); 12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia National Single Window (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 85); 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.23.4415 Tahun 2008 tentang Pemberlakuan Sistem Elektronik dalam Rangka National Single Window; 15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1010/MENKES/PER/XI/2008 tentang Registrasi Obat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1120/MENKES/PER/XII/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1010/MENKES/PER/XI/2008 tentang Registrasi Obat; 16. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing
--	--

		Practice) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358); 17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1176 Tahun 2010 tentang Notifikasi Kosmetik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 397); 18. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2016 tentang Tata Cara dan Prosedur untuk Mendapatkan Persetujuan Impor, Obat, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan/atau Kosmetik sebagai Barang Komplementer (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2076); 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pangan Iradiasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 635); 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pengawasan Suplemen Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 819); 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Kemasan Pangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 826); 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1016) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1663); 23. 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 Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia (Berita Negara Republik Indoneia Tahun 2023 Nomor 882); 24. 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); 25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 74); 26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata
--	--	---

		Laksana Registrasi Obat Kuasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 214); 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39); 28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Registrasi Pangan Olahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 708); 36. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 785); 29. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pencabutan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 194); 38. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 26/PMK.010/2022 tentang Penetapan Sistem Klasifikasi Barang Dan Pembebanan Tarif Bea Masuk Atas Barang Impor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 105); 30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Pemasukan Obat dan Bahan Obat melalui Mekanisme Jalur Khusus (Special Access Scheme) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 408); 31. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 449); 32. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2024 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Suplemen Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 554); 33. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Batas Cemaran dalam
--	--	---

		Kosmetik (Berita Negara Republik Indoneia Tahun 2024 Nomor 555); 34. Permendag Nomor 25 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pendistribusian dan Pengawasan Bahan Berbahaya (Berita Negara Republik Indoneia Tahun 2024 Nomor 670); 35. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Cara Pembuatan Obat Yang Baik (Berita Negara Republik Indoneia Tahun 2024 Nomor 208); 36. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.23.4416 Tahun 2008 tentang Penetapan Tingkat Layanan (Service Level Arrangement) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam Kerangka Indonesia National Single Window; 37. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.40 Tahun 2022 tentang Pedoman Koordinasi Pengawasan Pemasukan Obat melalui Mekanisme Jalur Khusus (Special Access Scheme) untuk Penggunaan Pribadi melalui Barang Kiriman dan Barang Bawaan Penumpang; 38. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 157 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 39. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 Tentang Daftar Bahan Obat Dan Makanan Yang Dibatasi Pemasukannya Ke Dalam Wilayah Indonesia Dan Bahan Obat Dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, Dan Bahan Pangan Yang Dimasukkan Ke Dalam Wilayah Indonesia Untuk Keperluan Industri Kecil Dan Industri Menengah; 40. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya Ke Dalam Wilayah Indonesia; dan 41. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 207 tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; 2. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; 3. Fasilitas front office; 4. Kruk 5. Alat bantu dengar;

		6. Kursi roda; 7. Standar pelayanan menggunakan huruf braille; 8. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dan guiding block; 9. Alat bantu baca kelompok rentan; 10. Sistem antrian; 11. Sistem antrian prioritas; 12. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; 13. Ruang tunggu layanan khusus kelompok rentan; 14. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; 15. Fasilitas fotokopi khusus pelanggan; 16. Perpustakaan/ Buku referensi; 17. Air minum, teh, kopi, permen, makanan ringan gratis untuk pelanggan; 18. Kotak pengisi daya; 19. Kotak penitipan helm; 20. Kotak penitipan jaket; 21. Media informasi untuk kelompok rentan; 22. Toilet pria; 23. Toilet perempuan; 24. Toilet pria untuk kelompok rentan; 25. Toilet perempuan untuk kelompok rentan; 26. Wifi gratis; 27. Mushalla (disediakan mukena dan sarung); 28. Ruang Laktasi 29. Kotak saran; 30. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online; 31. Meja Layanan; 32. Meja layanan untuk kelompok rentan; 33. Gimmick untuk kompensasi bagi penerima layanan; 34. Komputer; 35. Display produk dengan izin edar dan tanpa izin edar (TIE); 36. Ruang Tunggu; 37. TV Layanan; 38. Circuit Closed TV (CCTV); dan 39. Sarana Prasarana bagi Konsumen Prioritas (sesuai dengan ketersediaan pada Kantor Balai POM di Jember dan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Balai POM di Jember yang terqualifikasi; 2. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik; 3. Memiliki kemampuan komunikasi aktif; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan Ms Office;

		5. Memahami dan menerapkan <i>core value</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif); 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; dan 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko Kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penerbitan surat keterangan impor dan surat keterangan ekspor, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan. 2. Monitoring kepuasan pelanggan melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pelaksana layanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di Lingkungan Balai POM di Jember, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan, dan diskriminasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Perpespektif Anti Korupsi, dan Survei Perspektif Kualitas Pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 15 April 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI JEMBER,



BENNY HENDRAWAN PRABOWO