

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
NOMOR OT.02.01.60B.04.26.121 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI,

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

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 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611)

- sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61;
7. 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).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
 - b. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
 - c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
 - d. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB)
 - e. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
 - f. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi Kosmetik
 - g. Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
 - h. Pengujian Obat dan Makanan
 - i. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
 - j. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan
 - k. Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan,
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Manokwari

Pada tanggal 30 April 2026

KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI,



AGUSTINCE WERIMON

Lampiran

Surat Keputusan Kepala Balai POM di Manokwari

Nomor : OT.02.01.60B.04.26.121

Tanggal : 30 April 2026

STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI

PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Dan Bahan Obat: a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>; b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; d. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI <i>Border</i> merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; e. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; f. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan g. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud butir 1 sampai dengan 6, khusus SKI Bahan Obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli: 1) Izin industri farmasi atau izin pedagang besar farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.

		1.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat: a. Pemasukan Obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. b. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: 1) Persetujuan Izin Edar atau Persetujuan Penggunaan Darurat (<i>Emergency Use Authorization</i>); 2) Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: • Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; • Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; c. Faktur (<i>invoice</i>); d. Khusus untuk Obat berupa Vaksin juga harus melampirkan: 1) Sertifikat pelulusan <i>batch/lot (batch/lot release certificate)</i> dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan 2) Protokol ringkasan <i>batch/lot (summary batch/lot protocol)</i> yang diterbitkan oleh produsen; e. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif; 1) Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; dan 2) Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa. 3) Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
--	--	--

		1.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat: a. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan. b. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: 1) Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: • Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; • Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 2) Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan; 3) Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/ Tujuan Pendistribusian; 4) Faktur (<i>invoice</i>); 5) Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain; 6) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan 7) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5, juga harus dilengkapi dengan protokol ringkasan <i>batch/lot (summary batch/lot protocol)</i> yang diterbitkan oleh produsen. c. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
--	--	---

		2 Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Serta Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi Dan Suplemen Kesehatan a. Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia. Pemberian kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama. b. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>. 2.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan. a. Dokumen elektronik berupa: 1) Persetujuan Izin Edar; 2) Sertifikat analisis; 3) Faktur. b. Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI <i>Border</i> atau SKI <i>Post Border</i> juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang. c. Pemasukan Obat, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan berupa Produk Ruahan, harus melampirkan persetujuan Izin Edar. d. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit harus memuat : a. Nama produk; b. Parameter uji sesuai dengan ketentuan; c. Hasil uji; d. Metode analisis; e. Nomor <i>batch</i>/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi; dan
--	--	---

		g. Tanggal kedaluwarsa. e. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a). f. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi. g. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada poin (f) dibebankan kepada Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i>. h. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. i. Dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf (a) tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. j. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i> untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. 2.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan a. Dokumen elektronik sebagai berikut: 1) Sertifikat analisis; 2) Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 3) Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; dan 4) Faktur. b. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a) angka (1) paling sedikit harus memuat:
--	--	--

		1) Nama bahan; 2) Parameter uji sesuai ketentuan; 3) Hasil uji; 4) Metode analisis; 5) Nomor <i>batch</i>/nomor lot/kode produksi; dan 6) Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa. c. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. d. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi. e. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf (d) dibebankan kepada Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i>. f. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI <i>Border</i> atau Pemohon SKI <i>Post Border</i> untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3 Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Kosmetika Dan Bahan Kosmetika a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>. b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; d. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; e. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor;
--	--	---

		f. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 3.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Kosmetika dan/atau Kosmetika berupa Produk Ruahan a. Persetujuan Izin Edar; b. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: 1) Nama produk; 2) Parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) Hasil uji; 4) Metode analisis; 5) Nomor <i>batch</i>/nomor lot/kode produksi; 6) Tanggal produksi; 7) Tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; c. Faktur; dan d. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian. e. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. f. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. g. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. h. Kosmetika wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan. i. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. 3.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Kosmetika a. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:
--	--	---

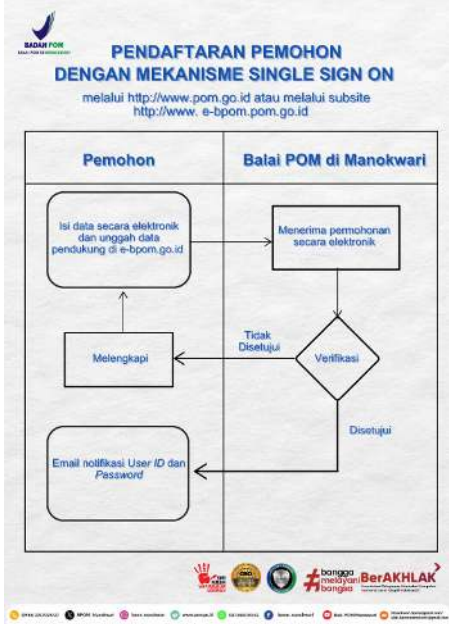
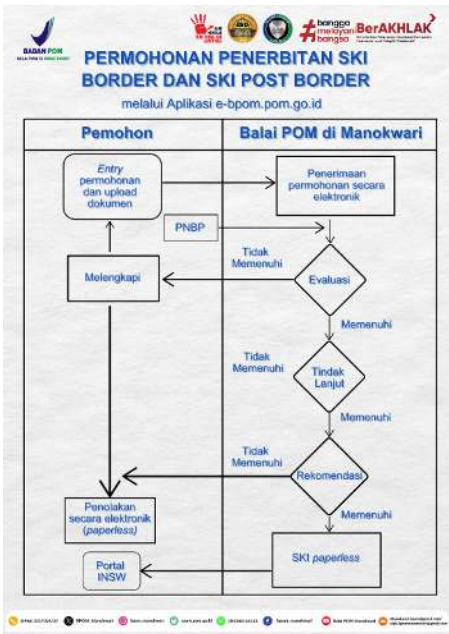
		1) Nama bahan; 2) Parameter uji sesuai dengan ketentuan; 3) Hasil uji; 4) Metode analisis; 5) Nomor <i>batch</i>/nomor lot/kode produksi; dan 6) Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. b. Faktur; c. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; d. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; e. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu <i>International Fragrance Association</i> (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum; f. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya; g. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. h. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. 4 Persyaratan Umum Surat Keterangan Impor Pangan Olahan Dan Bahan Pangan a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga <i>national single window</i>.
--	--	---

		b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; d. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; e. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; dan f. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 4.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan a. Surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,-) yang menyatakan: 1) Tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna) 2) Bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industry. b. Surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: Nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal pangan, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice, masa kedaluwarsa produk (<i>expired date</i>), nomor lot/<i>batch</i>/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar c. Sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certificate of free sale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; d. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib; e. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; f. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen;
--	--	--

		g. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); h. Sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit); i. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; j. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; k. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; l. Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein</i>); m. Sertifikat analisa <i>Sudan Red</i> dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk <i>Oleoresin papricum, Oleoresin capsicum</i>); n. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); o. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); p. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets; q. Foto kemasan dan bukti permintaan barang (<i>purchase order</i>) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai; r. Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya; s. Faktur (<i>invoice</i>); t. <i>Packing list</i>; dan u. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan. 4.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Produk Pangan a. Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk; b. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib;
--	--	--

		c. Bukti penerimaan pendaftaran ulang. (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang dari 3 (tiga) bulan; d. Label yang disetujui pada saat registrasi; e. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; f. Surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk; g. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); h. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; i. Sertifikat GMO untuk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; j. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; k. Sertifikat 3MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein</i>, <i>Isolated Soy Protein</i>, <i>Soy Protein</i>); l. Sertifikat analisa <i>Sudan Red</i> dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk <i>Oleoresin papricum</i>, <i>Oleoresin capsicum</i>); m. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); n. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); o. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets; p. Faktur (<i>invoice</i>); q. <i>Packing list</i>; dan r. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.
--	--	--

		5 Persyaratan Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Impor oleh Balai POM di Manokwari 5.1 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Impor Produk Pangan a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>; b. Memiliki kriteria pemohon layanan sebagai berikut: 1) Tidak pernah mendapatkan surat peringatan 1 tahun terakhir 2) Patuh terhadap regulasi penerbitan Surat Keterangan Impor 3) Berperan aktif dalam pengisian survey yang diselenggarakan oleh Badan POM dan Balai POM di Manokwari 4) Memiliki frekuensi pengajuan Surat Keterangan Impor yang tinggi 5) Pemohon Surat Keterangan Impor bagi importir Bahan Baku (Bahan Obat, Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Suplemen Kesehatan, Bahan Kosmetik, Bahan Pangan dan Bahan Tambahan Pangan) 5.2 Persyaratan Khusus Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Impor oleh Balai POM di Manokwari mengikuti persyaratan khusus tiap komoditi yang telah ditetapkan pada poin.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single sign on</i> melalui: http://www.pom.go.id atau www.bpom.pom.go.id.

		 Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme Single Sign On melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id Pemohon Balai POM di Manokwari <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.go.id] --> B[Melengkapi] B --> A C[Email notifikasi User ID dan Password] end subgraph Balai_POM [Balai POM di Manokwari] D[Menerima permohonan secara elektronik] --> E{Verifikasi} E -- "Tidak Disetujui" --> B E -- "Disetujui" --> C end A --> D </pre>
		2. Permohonan Penerbitan SKI <i>Border</i> dan SKI <i>Post Border</i> melalui: https://e-bpom.pom.go.id.  Permohonan Penerbitan SKI Border dan SKI Post Border melalui Aplikasi e-bpom.pom.go.id Pemohon Balai POM di Manokwari <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Entry permohonan dan upload dokumen] --> B[Melengkapi] B --> A C[Penarikan secara elektronik (paperless)] D[Portal INSW] end subgraph Balai_POM [Balai POM di Manokwari] E[Penerimaan permohonan secara elektronik] --> F{Evaluasi} F -- "Tidak Memenuhi" --> B F -- "Memenuhi" --> G{Tidak Lanjut} G -- "Tidak Memenuhi" --> B G -- "Memenuhi" --> H{Rekomendasi} H -- "Tidak Memenuhi" --> B H -- "Memenuhi" --> I[SKI paperless] end A --> E I --> C I --> D </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 6 (enam) Jam setelah berkas dinyatakan lengkap. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat).

		b. <i>Layanan Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. <i>Layanan di Luar Jam Kerja</i> Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.											
4	Biaya/Tarif		<table><tr><td>No</td><td>Jenis</td><td>Tarif</td></tr><tr><td>1</td><td>Bahan Baku/Bahan Tambahan</td><td>Rp 50.000,00 Per Item Produk</td></tr><tr><td>2</td><td>Produk Jadi</td><td>Rp 100.000,00 Per Item Produk</td></tr></table> Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.	No	Jenis	Tarif	1	Bahan Baku/Bahan Tambahan	Rp 50.000,00 Per Item Produk	2	Produk Jadi	Rp 100.000,00 Per Item Produk	
No	Jenis	Tarif											
1	Bahan Baku/Bahan Tambahan	Rp 50.000,00 Per Item Produk											
2	Produk Jadi	Rp 100.000,00 Per Item Produk											
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor.											
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melaui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat.											

		b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang

		Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. 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; 16. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.

3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
---	----------------------	--

4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	8 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali.

		2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	--

STANDAR PELAYANAN
LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat/ <i>Certificate Of Pharmaceutical Product</i> (CPP): 1.1 Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Obat/ <i>Certificate Of Pharmaceutical Product</i> (CPP): a. Surat Permohonan b. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor Obat Badan Pengawas Obat dan Makanan 1.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Obat/ <i>Certificate Of Pharmaceutical Product</i> (CPP): a. Persetujuan izin edar atau persetujuan obat khusus ekspor; b. Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/ <i>summary product characteristic</i> dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan; c. Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP), jika diperlukan. 2. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan 2.1 Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor BPOM dengan mengakses: www.e-bpom.pom.go.id 2.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan.

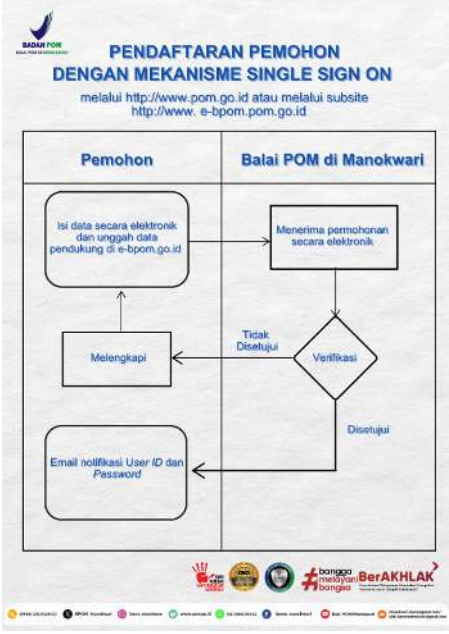
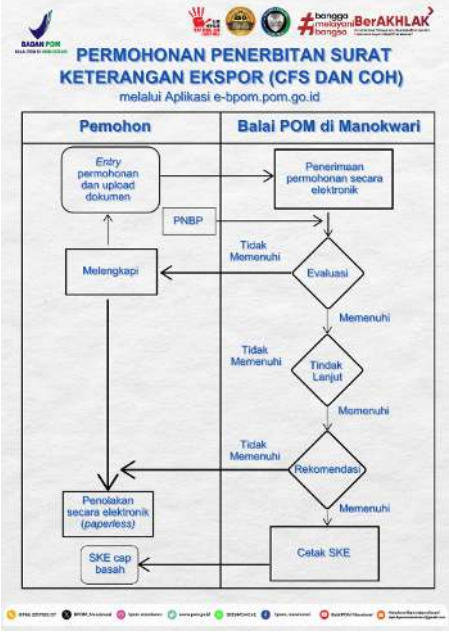
		a. Sertifikat CPOB atau sertifikat CPOBAB; b. Sertifikat atau izin produksi industri Obat Tradisional atau sertifikat izin ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan; c. Persetujuan izin edar; d. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk <i>certificate of pharmaceutical product/CPP</i>; e. Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk <i>certificate of pharmaceutical product/CPP</i>; f. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk <i>certificate of health/COH</i>; dan g. Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut <i>Corrective Action Preventive Action/CAPA</i> inspeksi rutin/Sertifikasi CPOB/CPOBAB dari BPOM atau UPT minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk <i>certificate of pharmaceutical product/CPP</i> dan Surat Keterangan Sertifikat CPOBAB. 3. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetika 3.1 Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Kosmetika. a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; d. Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor; dan e. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.
--	--	---

		3.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Kosmetika. a. <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> 1) Sertifikat CPKB; 2) Persetujuan izin edar; 3) Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. b. <i>Certificate of Free Sales</i> 1) Persetujuan izin edar; 2) Sertifikat CPKB. c. <i>Certificate of Health</i> 1) Persetujuan izin edar. 2) Sertifikat CPKB. 3) Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Surat Keterangan Sertifikat CPKB. e. Sertifikat CPKB 4. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan 4.1 Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>. 4.2 Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan a. Pangan Olahan yang Telah Memiliki Nomor Izin Edar BPOM 1. Izin Edar Pangan Olahan/dokumen registrasi pangan olahan;
--	--	--

		2. Surat pernyataan perbedaan produk lokal dan ekspor; 3. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 4. Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi atau sertifikat analisa dari laboratorium produsen; 5. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce</i>), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 6. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 7. Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 8. Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 9. Foto kemasan produk ekspor; 10. Faktur (<i>invoice</i>); 11. <i>Packing list</i>. b. Pangan Olahan yang Belum Memiliki Nomor Izin Edar BPOM 1) Spesifikasi produk, yang memuat: deskripsi/komposisi/ ingridient, karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan; 2. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 3. Sertifikat analisa dari laboratorium terakreditasi; 4. Sertifikat analisis 3 MCPD (untuk produk <i>Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce</i>), kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 5. Sertifikat GMO (untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang), kecuali ada bukti
--	--	---

		pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 6) Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/ kemasan produk; 7) Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 8) Hasil audit cara produksi pangan olahan yang baik dari BPOM atau UPT atau surat persetujuan pendaftaran pangan industri rumah tinggal; 9) Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan atau invoice untuk bahan pangan dan/atau bahan tambahan pangan yang mengajukan <i>Certificate of Free Sale</i>; 10) Izin pencantuman logo halal, jika mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 11) Foto kemasan produk ekspor; 12) Faktur (<i>invoice</i>); 13) <i>Packing list</i>. c. Kemasan Pangan Deskripsi produk yang memuat spesifikasi lengkap dari kemasan pangan yaitu bahan penyusun kemasan pangan dapat berupa: 1) bahan kontak pangan dapat berupa kaca, resin penukar ion, logam dan paduan logam, kertas dan karton, plastik, selulosa teregenerasi, silikon, kain, lilin, kayu; dan/atau 2) Zat kontak pangan dapat berupa pewarna, pemlastis, pengisi, perekat, curing agent, antioksidan, atau pensanitasi; 3) Sertifikat analisa dapat berupa <i>certificate of analysis</i> dan hasil uji migrasi yang berlaku paling lama 2 (dua) tahun sejak diterbitkan dan berasal dari laboratorium terakreditasi; 4) Invoice dan <i>Packing list</i>, dan/atau sertifikat ISO 22000. 5) Contoh scan produk kemasan pangan; 6) <i>Certificate of compliance/ self declaration</i>; 7) <i>Material Safety Data Sheet</i> (MSDS); dan
--	--	---

		8) <i>Certificate of origin</i> jika produk re-ekspor atau yang produsennya berasal dari negara lain. d. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai keamanan, mutu, manfaat, gizi, dan label pangan olahan 5. Persyaratan Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor oleh Balai POM di Manokwari 5.1 Persyaratan Umum Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor oleh Balai POM di Manokwari a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>; b. Memiliki kriteria pemohon layanan sebagai berikut: 4) Tidak pernah mendapatkan surat peringatan 1 (satu) tahun terakhir; 5) Patuh terhadap regulasi penerbitan Surat Keterangan Ekspor; 6) Berperan aktif dalam pengisian survey yang diselenggarakan oleh Badan POM dan Balai POM di Manokwari; 7) Memiliki frekuensi pengajuan Surat Keterangan Ekspor yang tinggi; 8) Pemohon Surat Keterangan Ekspor bagi eksportir produk (Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Kosmetik dan Pangan). 5.2 Persyaratan Khusus Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor oleh Balai POM di Manokwari mengikuti persyaratan khusus tiap komoditi yang telah ditetapkan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme <i>Single sign on</i> melalui: http://www.pom.go.id atau www.bpom.pom.go.id.

		 PENDAFTARAN PEMOHON DENGAN MEKANISME SINGLE SIGN ON melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id
		2. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (CFS dan CoH) melalui: https://e-bpom.pom.go.id.  PERMOHONAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (CFS DAN COH) melalui Aplikasi e-bpom.pom.go.id
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan 3 (tiga) Hari Kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda

		istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.														
4	Biaya/Tarif		<table><tr><th>No</th><th>Jenis</th><th>Tarif</th></tr><tr><td>1</td><td>Obat/Pangan Olahan/Kemasan Pangan</td><td>Rp 50.000,00 Per Item Produk</td></tr><tr><td>2</td><td>Obat Bahan Alam/Obat Kuasi/Suplemen Kesehatan/Kosmetik</td><td>Rp 0,00 Per Item Produk</td></tr><tr><td>3</td><td>Penerapan CPOB</td><td>Rp 100.000,00 Per Surat Per Bentuk Sediaan</td></tr></table>	No	Jenis	Tarif	1	Obat/Pangan Olahan/Kemasan Pangan	Rp 50.000,00 Per Item Produk	2	Obat Bahan Alam/Obat Kuasi/Suplemen Kesehatan/Kosmetik	Rp 0,00 Per Item Produk	3	Penerapan CPOB	Rp 100.000,00 Per Surat Per Bentuk Sediaan	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
No	Jenis	Tarif														
1	Obat/Pangan Olahan/Kemasan Pangan	Rp 50.000,00 Per Item Produk														
2	Obat Bahan Alam/Obat Kuasi/Suplemen Kesehatan/Kosmetik	Rp 0,00 Per Item Produk														
3	Penerapan CPOB	Rp 100.000,00 Per Surat Per Bentuk Sediaan														
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor.														

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
---	---	--

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Oahan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat;

		18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan

		o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	8 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali.

		2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Sertifikasi Baru: a. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; b. Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; c. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); d. Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; e. Daftar kategori produk yang didistribusikan; f. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; g. Daftar peralatan/perlengkapan terkualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; h. Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan i. Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika. 2. Perubahan Sertifikat CDOB karena: a. Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) 1) Sertifikat CDOB sebelumnya; 2) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat. b. Penambahan Gudang 1) NIB dan izin lokasi gudang baru; 2) Denah layout bangunan gudang baru; 3) STRA/SIPA APJ gudang baru.

		3. Perpanjangan Sertifikat CDOB: - Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir; - Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; - Dokumen inspeksi diri; - Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 The infographic details the CDOB certification process: - Pelaku Usaha mengajukan PB UMKU & OSS RBA, serta mengajukan ID Izin. - Pelaku Usaha melakukan pendaftaran sertifikasi CDOB secara online melalui aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id. - Proses Penyerahan permohonan Rilling ke perusahaan Rilling. - Pelaku Usaha melakukan pembayaran biaya melalui rekening Bank. - Pelaku Usaha melakukan pemeriksaan ke SRS. - Jika hasil pemeriksaan sesuai maka ke tahap pemberian sertifikat, jika belum maka akan proses CAPA. - Pelaku Usaha yang mendapat perbaikan berupa CAPA harus upload. - Pelaku Usaha melakukan evaluasi sertifikat CAPA tersebut melalui aplikasi. - Pemeriksaan Sertifikat jika ada permohonan/kegiatan pemenuhan update. - Changelog: PG UMKU & OSS RBA. Berikut ini adalah penjelasannya: - PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA - OSS RBA menerbitkan ID Izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi https://sertifikasicdob.pom.go.id - Jika PBF telah memiliki akun, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar - Jika PBF belum memiliki akun, maka:

		a. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun c. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi cdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB 7. PBF melakukan pembayaran PNBP dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: a. Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB b. Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja 9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB 10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB 11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB 12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah dokumen CAPA dinyatakan

		lengkap. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.												
4	Biaya/Tarif	<table><tr><th>No</th><th>Jenis</th><th>Tarif</th></tr><tr><td>1</td><td>Baru/Perpanjangan</td><td>Rp 7.000.000,00 Per Permohonan</td></tr><tr><td>2</td><td>Perubahan Memerlukan Inspeksi</td><td>Rp 5.000.000,00 Per Permohonan</td></tr><tr><td>3</td><td>Perubahan Tanpa Inspeksi</td><td>Rp 500.000,00 Per Permohonan</td></tr></table> Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.	No	Jenis	Tarif	1	Baru/Perpanjangan	Rp 7.000.000,00 Per Permohonan	2	Perubahan Memerlukan Inspeksi	Rp 5.000.000,00 Per Permohonan	3	Perubahan Tanpa Inspeksi	Rp 500.000,00 Per Permohonan
No	Jenis	Tarif												
1	Baru/Perpanjangan	Rp 7.000.000,00 Per Permohonan												
2	Perubahan Memerlukan Inspeksi	Rp 5.000.000,00 Per Permohonan												
3	Perubahan Tanpa Inspeksi	Rp 500.000,00 Per Permohonan												

5	Produk Pelayanan	Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalam rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188

		2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik; 13. 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; 14. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.

3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan
---	----------------------	--

		o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	4 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali.

		2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	--

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM
YANG BAIK (CPOBAB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Pengajuan Sertifikat CPOBAB: a. Penanggung jawab teknis wajib TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) untuk sediaan rajangan/COL (Cairan Obat Luar) serta Apoteker atau TTK yang bersertifikat CPOBAB untuk sediaan COD (Cairan Obat Dalam); b. Surat Permohonan; c. Surat Pernyataan Komitmen; d. Denah/ <i>Layout</i> Sarana Produksi; e. Panduan Mutu (SOP). 2. Persyaratan pendaftaran akun untuk produk lokal: a. NIB; b. Izin/Serifikat Produksi (IOBA, IEBA, UKOBA); c. Surat kuasa bermaterai sebagai penanggung jawab akun; d. NPWP. 3. Persyaratan pendaftaran pra registrasi produk lokal: a. Master formula; b. Surat kuasa bermaterai sebagai petugas registrasi; c. Surat pernyataan bermaterai tanggungjawab perusahaan terhadap keaslian dokumen; d. Perjanjian kontrak manufakturing (untuk produk kontrak); e. Perjanjian kerjasama distribusi (jika ada).

		4. Dokumen Persyaratan Registrasi: a. Komposisi produk per <i>batch</i>; b. Cara Pembuatan Produk; c. Sertifikat Analisa bahan baku; d. Sertifikat Analisa produk jadi; e. Spesifikasi dan metode pemeriksaan produk jadi; f. Spesifikasi kemasan dan rancangan desain kemasan; g. Sistem penomoran bets; h. Uji keamanan dari laboratorium yang terakreditasi di Indonesia (untuk produk impor); i. CoA cangkang kapsul atau gelatin, sertifikat bebas BSE/TSE, sertifikat halal dan surat pernyataan bermaterai cangkang kapsul bebas BSE (untuk bentuk sediaan kapsul/kapsul lunak atau bahan baku gelatin); j. Protokol dan hasil uji stabilitas; k. Data pendukung keamanan dan/atau kemanfaatan (apabila ukuran file > 5 MB maka dokumen dapat dibagi menjadi beberapa file atau dikirimkan melalui email); l. Hasil Uji Toksisitas (bila dipersyaratkan); m. Asal dan proses perolehan bahan tertentu (enzim, bahan herbal); n. Persyaratan spesifik untuk bahan baku tertentu (misal: Sertifikat halal untuk bahan baku yang berasal dari hewan non marine, Hasil Uji Kloramfenikol untuk madu dan turunannya).
--	--	--

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Mengajukan[Mengajukan Permohonan] Mengajukan --> Asign[Asign Evaluatur] Asign --> Cek[Cek Kelengkapan Dokumen] Cek --> Lengkap[Lengkap] Cek --> TidakLengkap[Tidak Lengkap] TidakLengkap --> Revisi[Revisi Dokumen] Revisi -.-> Lengkap Lengkap --> Inspeksi[Inspeksi] Inspeksi --> CAPA[CAPA] CAPA --> Sertifikat[Sertifikat CPOBA Bertahap] </pre> 1. Pelaku usaha melakukan permohonan sertifikat CPOBAB Bertahap melalui https://oss.go.id kemudian akan diarahkan ke https://e-sertifikasi.pom.go.id. 2. Dokumen yang telah di upload di e-sertifikasi.pom.go.id akan masuk ke akun koordinator. Dalam waktu 2 hari kerja akan meneruskan dokumen ke akun evaluator. 3. Dalam waktu 10 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi dokumen. 4. Apabila membutuhkan perbaikan, evaluator mengembalikan dokumen pelaku usaha untuk dilengkapi. 5. Setelah dilakukan perbaikan, dokumen diupload kembali di e-sertifikasi.pom.go.id, dalam waktu 7 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi. Proses ini akan berulang sampai dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat. 6. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, dalam waktu 7 hari kerja untuk sarana produksi di dalam Kota Manokwari dan 15 hari kerja untuk sarana produksi di luar Kota Manokwari akan dilakukan audit. 7. Setelah dilakukan audit, petugas melakukan input hasil pemeriksaan ke website e-sertifikasi.pom.go.id dalam waktu 3 hari kerja.
---	---------------------------------	--

		8. Apabila ada perbaikan, maka pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan 9. Setelah perbaikan dilakukan, petugas harus melakukan evaluasi dalam waktu 3 hari kerja. Apabila CAPA sudah dinyatakan <i>Closed</i>, petugas mengirim hasil evaluasi ke akun coordinator. 10. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator melakukan verifikasi dan mengirimkan dokumen ke akun Kepala Balai. 11. Dalam waktu 2 hari kerja, kepala balai menandatangani sertifikat izin penerapan CPOBAB.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.

4	Biaya/Tarif	No	Jenis	IOBA/IEBA	UKOBA	Bertahap
		1	Baru	Rp5.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp1.500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp0 Per Ser- tifikat Per Ben- tuk Sedi- aan
		2	Perpanjan- gan	Rp3.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp1.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp0 Per Ser- tifikat Per Ben- tuk Sedi- aan
		3	Perubahan Admin- istrasi	Rp500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp250.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp0 Per Ser- tifikat Per Ben- tuk Sedi- aan
		4	Perubahan Fasilitas Memer- lukan In- speksi	Rp2.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	-
		5	Perubahan Fasilitas Tanpa Me- merlukan Inspeksi	Rp500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp250.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	-
		Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.				
5	Produk Pelayanan	- Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalam rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB). - Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB bertahap.				
6	Penanganan Pen- gaduan, Saran, dan Masukan// Apre- siasi	1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari. 2. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang				

		yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Balai POM di Manokwari, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan b. permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari. 3. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai POM di Manokwari. 4. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat disampaikan secara langsung kepada Balai POM di Manokwari.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi pada Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap; 15. 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; 16. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi;

		10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

		h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	4 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan.

		4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG
BAIK (CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Persetujuan Denah: Denah bangunan (<i>Layout</i>) Sarana Produksi 2. Persyaratan Pengajuan Sertifikat CPKB: a. Penanggung jawab teknis wajib TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian atau Apoteker b. Dokumen mutu (SOP) c. Audit Sertifikasi oleh BPOM d. CAPA 3. Persyaratan pendaftaran nomor notifikasi: a. NIB; b. NPWP Badan Usaha; c. KTP/Identitas direksi dan/atau pimpinan perusahaan; d. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; e. Surat pernyataan direksi dan/atau pimpinan industri Kosmetika tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetika; f. Surat pernyataan hak atas merek.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Mengajukan[Mengajukan Permohonan] Mengajukan --> Asigen[Asigen Evaluatur] Asigen --> Cek[Cek Kelengkapan Dokumen] Cek --> Lengkap[Lengkap] Cek --> TidakLengkap[Tidak Lengkap] TidakLengkap --> Revisi[Revisi Dokumen] Revisi --> Cek Lengkap --> Inspeksi[Inspeksi] Inspeksi --> CAPA[CAPA] CAPA --> Rekomendasi[Rekomendasi SPA CPKB] </pre> 1. Pelaku usaha mengajukan permohonan melalui https://oss.go.id. 2. Petugas Badan POM Pusat melakukan evaluasi dokumen. 3. Untuk permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB, apabila dokumen dinyatakan lengkap, petugas Balai POM Manokwari akan melaksanakan inspeksi. 4. Apabila ada perbaikan, pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan. 5. Setelah CAPA dinyatakan <i>Closed</i>, petugas Balai POM di Manokwari membuat surat rekomendasi, untuk selanjutnya Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik. 6. Untuk permohonan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), apabila dokumen dinyatakan lengkap, petugas Badan POM akan melaksanakan inspeksi. 7. Apabila ada perbaikan, pelaku usaha diminta untuk melakukan perbaikan. 8. Setelah CAPA dinyatakan <i>Closed</i>, Badan POM menerbitkan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap.

		2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.				
4	Biaya/Tarif					
		No	Jenis	Industri Besar	Industri Menengah	Usaha Mikro dan Kecil
		1	Baru	Rp10.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp5.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp0 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan
		2	Pembaharuan	Rp5.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp3.000.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp0 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan

		3	Perubahan Admin-istrasi	Rp500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp250.000 Per Sertif-ikat Per Bentuk Se-diaan	Rp0 Per Sertifikat Per Ben-tuk Sedi-aan																				
		4	Perubahan Teknis	Rp2.500.000 Per Sertifikat Per Bentuk Sediaan	Rp1.500.000 Per Sertif-ikat Per Bentuk Se-diaan	Rp0 Per Sertifikat Per Ben-tuk Sedi-aan																				
		<table><tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Jenis</th><th colspan="2">Pemenuhan Aspek CPKB Ber-tahap</th></tr><tr><th>Golongan A</th><th>Golongan B</th></tr><tr><td>1</td><td>Baru</td><td>Rp1.000.000 Per Sertifikat</td><td>Rp0 Per Sertifikat</td></tr><tr><td>2</td><td>Pembaharuan</td><td>Rp500.000 Per Sertifikat</td><td>Rp0 Per Sertifikat</td></tr><tr><td>3</td><td>Perubahan Administrasi</td><td>Rp250.000 Per Sertifikat</td><td>Rp0 Per Sertifikat</td></tr><tr><td>4</td><td>Perubahan Teknis</td><td>Rp500.000 Per Sertifikat</td><td>Rp0 Per Sertifikat</td></tr></table> Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.					No	Jenis	Pemenuhan Aspek CPKB Ber-tahap		Golongan A	Golongan B	1	Baru	Rp1.000.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat	2	Pembaharuan	Rp500.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat	3	Perubahan Administrasi	Rp250.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat	4	Perubahan Teknis
No	Jenis	Pemenuhan Aspek CPKB Ber-tahap																								
		Golongan A	Golongan B																							
1	Baru	Rp1.000.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat																							
2	Pembaharuan	Rp500.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat																							
3	Perubahan Administrasi	Rp250.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat																							
4	Perubahan Teknis	Rp500.000 Per Sertifikat	Rp0 Per Sertifikat																							
5	Produk Pelayanan	- Surat Persetujuan Denah Industri Kosmetik. - Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Bertahap/Sertifikat CPKB.																								
6	Penanganan Pen-gaduan, Saran, dan Masukan// Apre-siasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melaui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat.																								

		b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang

		Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik; 14. 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; 15. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta

		dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan

		d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	4 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan

		kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - jenis pelayanan; - waktu penyelesaian; - biaya/tarif; - produk layanan. - Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. - Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. - Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. - Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. - Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. - Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. - Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. - Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. - Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Dokumen Administratif a. 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. b. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan. c. NPWP. d. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik. e. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan). f. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Notifikasi Kosmetika melalui https://oss.go.id.

		2. Dokumen Teknis a. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur; b. KTP Penanggung Jawab Teknis; c. 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); d. Terkait pengemasan sekunder/ pelabelan: 1) Prosedur Tertulis Pelabelan; 2) Form Catatan Pelabelan; 3) Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder; 4) Form Catatan Pengemasan Sekunder. e. Terkait Penanganan Sampel Pertinggal: 1) Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Pertinggal; 2) Form Catatan Penanganan Sampel Pertinggal. f. Terkait Penanganan Produk Kembalian: 1) Prosedur Penanganan Produk Kembalian; 2) Form Catatan Penanganan Produk Kembalian. g. Terkait penyimpanan: 1) Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika; 2) Form Catatan Pengadaan Kosmetika; 3) Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran). h. Terkait Penanganan Keluhan: 1) Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan; 2) Form Catatan Penanganan Keluhan. i. Terkait Penarikan Produk:
--	--	---

		1) Prosedur Tertulis Penarikan Produk; 2) Form Catatan Penarikan Produk. j. Terkait Pemusnahan Produk: 1) Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk; 2) Form Catatan Pemusnahan Produk. k. Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan. l. Terkait penyimpanan: 1) Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai; 2) Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan; 3) Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung. m. Terkait sanitasi: 1) Prosedur tertulis pembersihan sarana; 2) Form catatan pembersihan sarana; 3) Prosedur pengendalian hama; 4) Form catatan pengendalian hama.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph Pemohon A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) C[Menerima surat hasil pemeriksaan] D[Tindakan Percegahan dan Tindakan Perbaikan (TPPT)] end subgraph Balai_POM_di_Manokwari B[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi} F[Pemeriksaan sarana distribusi] G[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] H{Evaluasi} I([Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id]) end A --> B B --> E E -- "Tidak lengkap" --> A E -- "Lengkap" --> F F --> G G -- "Tidak memenuhi ketentuan" --> C G -- "Memenuhi ketentuan" --> H C --> D D --> A H -- "Tidak lengkap" --> G H -- "Lengkap" --> I </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.														
4	Biaya/Tarif		<table><tr><td>No</td><td>Jenis</td><td>Importir</td><td>Perorangan/ Badan Usaha</td></tr><tr><td>1</td><td>Baru</td><td>Rp1.000.000 Per Persetujuan</td><td>Rp250.000 Per Persetujuan</td></tr><tr><td>2</td><td>Perubahan</td><td>Rp500.000 Per Persetujuan</td><td>Rp100.000 Per Persetujuan</td></tr></table>	No	Jenis	Importir	Perorangan/ Badan Usaha	1	Baru	Rp1.000.000 Per Persetujuan	Rp250.000 Per Persetujuan	2	Perubahan	Rp500.000 Per Persetujuan	Rp100.000 Per Persetujuan	
No	Jenis	Importir	Perorangan/ Badan Usaha													
1	Baru	Rp1.000.000 Per Persetujuan	Rp250.000 Per Persetujuan													
2	Perubahan	Rp500.000 Per Persetujuan	Rp100.000 Per Persetujuan													

		Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan

		Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan

		Peredaran Kosmetik; 14. 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; 15. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga,

		papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau

		kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	8 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
---	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG
BAIK (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Pengajuan Sertifikat IP CPPOB: a. Peta Lokasi sarana produksi b. Denah bangunan/ <i>layout</i> sarana produksi; c. Deskripsi pangan olahan; d. Alur proses produksi; e. Panduan Mutu (SOP); f. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB; g. Formulir penilaian mandiri. 2. Persyaratan Registrasi Akun: a. NPWP usaha sesuai OSS RBA; b. NIB (Nomor Induk Berusaha); c. Sertifikat IP CPPOB; d. KTP. 3. Persyaratan Registrasi Produk: a. Pangan Olahan Risiko Rendah 1) Komposisi; 2) Proses Produksi; 3) Penjelasan Kode Produksi; 4) Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa; 5) Rancangan label; 6) Spesifikasi bahan. b. Pangan Olahan Risiko Sedang dan Tinggi 1) Komposisi;

		2) Proses Produksi; 3) Penjelasan Kode Produksi; 4) Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa; 5) Rancangan label; 6) Hasil Analisa; 7) Spesifikasi bahan. c. Produk Bahan Tambahan Pangan (BTP) 1) Komposisi; 2) Proses Produksi; 3) Penjelasan Kode Produksi; 4) Penjelasan masa simpan/kedaluwarsa; 5) Rancangan label; 6) Hasil Analisa; 7) Spesifikasi bahan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 1. Pelaku usaha melakukan permohonan sertifikat izin penerapan CPPOB melalui oss.go.id kemudian akan diarahkan ke e-sertifikasi.pom.go.id. 2. Dokumen yang telah di upload di e-sertifikasi.pom.go.id akan masuk ke akun koordinator. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator akan meneruskan dokumen ke akun evaluator.

		3. Dalam waktu 10 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi dokumen. 4. Apabila membutuhkan perbaikan, evaluator mengembalikan dokumen ke pelaku usaha untuk dilengkapi. 5. Setelah dilakukan perbaikan, dokumen diupload kembali di e-sertifikasi.pom.go.id, dalam waktu 7 hari kerja, evaluator harus melakukan evaluasi. Proses ini akan berulang sampai dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat. 6. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan, evaluator akan mengirimkan dokumen ke akun koordinator untuk di verifikasi. 7. Dalam waktu 2 hari kerja, koordinator melakukan verifikasi dan mengirimkan dokumen ke akun Kepala Balai. 8. Dalam waktu 2 hari kerja, kepala balai menandatangani sertifikat izin penerapan CPPOB.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> - Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu

		(Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.				
4	Biaya/Tarif	No	Jenis	Usaha Besar	Usaha Menengah	Usaha Mikro dan Kecil
		1	Baru	Rp3.000.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp1.000.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp0 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi
		2	Perubahan Teknis	Rp1.000.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp500.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp0 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi
		3	Perpanjangan	Rp2.000.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp750.000 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi	Rp0 Per Izin Per Lokasi Per Proses Produksi
		Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.				
5	Produk Pelayanan	- Surat Persetujuan Denah Industri Pangan Olahan. - Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP) dalam rangka Pemenuhan Aspek IP-CPPOB.				
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari				

		c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang

		Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. 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; 14. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby;

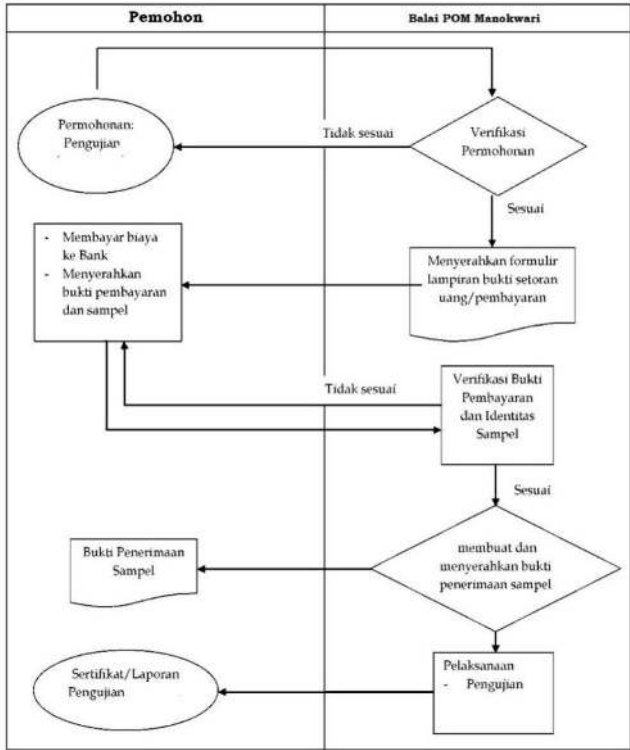
		3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braille, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimak-

		sud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: - adil dan tidak diskriminatif; - cermat; - santun dan ramah; - tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; - profesional; - tidak mempersulit; - patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; - menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; - tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; - terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; - tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; - tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; - tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; - sesuai dengan kepantasan; dan - tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	- Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. - Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	4 orang.
6	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - jenis pelayanan;

		b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Dokumen administratif berupa surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: a. Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel b. Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel c. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon Perusahaan d. Tujuan Pengujian e. Data dan identitas sampel : 1) Nama sampel 2) Jenis sampel 3) Nomor bets, dan atau pendaftaran 4) Jumlah dalam satuan atau berat 5) Kondisi tempat penyimpanan sampel 2. Pemohon mempunyai hak memperoleh informasi terkait pelayanan pengujian yang tersedia. Pelayanan meliputi: a. Penyampaian Sertifikat/Laporan Pengujian melalui jasa kurir dengan menunjuk bukti pembayaran jasa kurir yang ditunjuk b. Penyampaian Sertifikat/Laporan Pengujian/melalui elektronik (Fax, surat elektronik) dilayani apabila pemohon setuju bahwa hasil pengujian tidak digunakan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum yang dinyatakan dalam surat pernyataan bermaterai cukup yang ditanggung oleh pemohon.

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Permohonan: Pengujian]) B[Membayar biaya ke Bank Menyerahkan bukti pembayaran dan sampel] C([Sertifikat/Laporan Pengujian]) end subgraph Balai_POM_Manokwari D{Verifikasi Permohonan} E[Menyerahkan formulir lampiran bukti setoran uang/pembayaran] F[Verifikasi Bukti Pembayaran dan Identitas Sampel] G{membuat dan menyerahkan bukti penerimaan sampel} H[Pelaksanaan - Pengujian] end A --> D D -- Tidak sesuai --> A D -- Sesuai --> E E --> B B --> F F -- Tidak sesuai --> B F -- Sesuai --> G G --> C </pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan/mengirim surat permohonan pengujian. 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya melalui laman https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. 3. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online). 4. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel. 5. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel pengujian kepada pemohon untuk digunakan pada saat pengambilan hasil pengujian. 6. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan hasil diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: a. Sampel Ganja dan Sabu melalui Inovasi JINAR ONE: 1 (satu) Hari Kerja setelah dokumen dinyatakan

		lengkap, pembayaran terverifikasi, dan sampel diterima di laboratorium maksimal pukul 11.00 WIT. b. Sampel Obat dan Makanan Parameter Kimia dan Mikrobiologi: 5 – 15 Hari Kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap, pembayaran terverifikasi, dan sampel diterima di laboratorium. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). b. Layanan <i>Online</i> Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Hasil Uji.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan// Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon: (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
---	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. 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; 14. 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; 15. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil un-tuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat;

		18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan

		o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	31 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali.

		2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

No	KOMPONEN	URAIAN																						
PENYAMPAIAN LAYANAN																								
1	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Identitas produk yang diadukan; 3. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan 4. Tujuan permintaan informasi.																						
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table><tr><th>No</th><th>Jenis Layanan</th><th>Media Layanan</th><th>Waktu Penyelesaian</th><th>Biaya/Tarif</th><th>Produk Layanan</th></tr><tr><td>1</td><td>Informasi Tersedia</td><td>1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i></td><td>1 HK</td><td>Gratis/ Tidak di Pungut Biaya</td><td>Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</td></tr><tr><td>2</td><td>Memerlukan Rujukan</td><td>7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i> 1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i> 7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i></td><td>7 HK 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan</td><td></td><td></td></tr></table>					No	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan	1	Informasi Tersedia	1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i>	1 HK	Gratis/ Tidak di Pungut Biaya	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan	2	Memerlukan Rujukan	7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i> 1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i> 7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i>	7 HK 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan		
No	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan																			
1	Informasi Tersedia	1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i>	1 HK	Gratis/ Tidak di Pungut Biaya	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan																			
2	Memerlukan Rujukan	7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i> 1. <i>Walk In/Datang Langsung</i> 1. <i>Telepon</i> 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. <i>Email/ Website</i> 4. <i>Tatap Muka</i> 5. <i>Media Sosial</i> 6. <i>Aplikasi Halo BPOM Mobile</i> 7. <i>Surat</i> 8. <i>Faximile</i>	7 HK 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan																					

		<pre> graph TD subgraph Pemohon A[Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili] --> B[Melengkapi Data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph BPOM D[Menerima Pengaduan/Permintaan Informasi sesuai persyaratan] --> E{Klarifikasi Data} E -- "Tidak Lengkap" --> B E -- "Lengkap" --> F{Perumusan Jawaban/Informasi} F -- "Memerlukan Rujukan" --> G[Rujukan ke Unit Terkait] G -- "Jawaban rujukan" --> F F -- "Informasi tersedia" --> H[Memberikan hasil informasi hasil tindak lanjut Pengaduan/Permintaan Informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email/Website 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat 8. Faksimili] end B --> D H --> C </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 5 (lima) Hari Kerja untuk permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif. 14 (empat belas) Hari Kerja untuk permintaan informasi yang memerlukan kajian, serta pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan. 60 (enam puluh) Hari Kerja untuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan. 2. Jadwal Pelayanan: - Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). - Layanan <i>Online</i> Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada

		hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.
4	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Layanan	Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon : (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari

		2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

		10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 11. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. 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; 15. 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; 16. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian; 17. Keputusan Kepala Badan Pengawas Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi,

		<i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braille, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: - Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) - Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan - Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan - Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: - adil dan tidak diskriminatif; - cermat; - santun dan ramah;

		d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepentingan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman,

		transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU *SPECIAL ACCESS*
***SCHEME* KOSMETIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Umum: Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan <i>Special Access Scheme</i> (SAS) BPOM dengan mengakses http://www.e-bpom.pom.go.id. 2. Persyaratan Khusus: a. Invoice; b. Sertifikat analisa; c. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; d. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; e. Proposal untuk tujuan pameran; f. Justifikasi jumlah kebutuhan; g. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan h. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur prosedur permohonan izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik sebagai berikut :

		Keterangan: 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin <i>Special Access Scheme</i> yang dilengkapo dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. 2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. 3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar. 4. Pemohon akan menerima <i>Special Access Scheme</i> Kosmetik secara elektronik. 5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: Izin <i>Spesial Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. 2. Jadwal Pelayanan: a. Layanan Tatap Muka Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat).

		b. Layanan <i>Online</i> Senin-Kamis: Pukul 07.30 – 16.00 WIT (tanpa jeda istirahat). Jumat: Pukul 07.30 – 16.30 WIT (tanpa jeda istirahat). Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui WhatsApp ataupun melalui Zoom Meeting berdasarkan perjanjian pada hotline ULPK 081344144142 dan hotline layanan pengujian sampel pihak ketiga 082248571595. c. Layanan di Luar Jam Kerja Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.
4	Biaya/Tarif	Bahan Baku/Bahan Tambahan/Produk Jadi: Rp100.000,00 Per Item Produk. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melalui : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor) d. Telepon : (0986) 2217025/27

		e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang

		Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 15. 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; 16. 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; 17. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 tentang Daftar 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; 18. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambut pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braile, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.

3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
---	----------------------	--

4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	8 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali.

		2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM. 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI MANOKWARI
PENERBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM DAN SUPLEMEN
KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Pengajuan layanan dilakukan secara elektronik melalui https://oss.go.id. Sebelum mengajukan layanan, pemohon harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan Industri (KLBI) yang sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. 2. Permohonan Baru a. Dokumen Administrasi 1) Formulir data teknis yang mencakup informasi: a) Nama perusahaan b) Alamat kantor c) Alamat Gudang d) Nama direktur/pemilik e) Nama apoteker penanggung jawab teknis f) Nomor telepon/HP korespondensi g) Email korespondensi 2) Daftar Obat Bahan Alam dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor b. Dokumen Teknis 1) Surat penunjukkan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal yang masih berlaku; 2) Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal; 3) Foto produk, foto atau scan kemasan/penandaan asli produk yang akan didaftarkan;

		4) Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai. 3. Permohonan Perubahan Fasilitas a. Perubahan fasilitas mencakup perubahan atau penambahan lokasi gudang b. Persyaratan permohonan perubahan fasilitas mencakup: 1) Dokumen Administratif Formulir data teknis yang mencakup informasi: a) Nama perusahaan b) Alamat kantor c) Alamat gudang (lama dan baru) d) Nama direktur/pemilik e) Nama apoteker penanggung jawab teknis f) Nomor telepon/HP korespondensi g) Email korespondensi 2) Dokumen Teknis a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang terakhir b) Dokumen pendukung perubahan 4. Permohonan Perubahan Administrasi a. Perubahan administrasi mencakup perubahan alamat kantor dan perubahan alamat gudang tanpa perubahan lokasi gudang b. Persyaratan permohonan perubahan administrasi mencakup: 1) Dokumen Administratif Formulir data teknis yang mencakup informasi: a) Nama perusahaan b) Alamat kantor
--	--	--

		c) Alamat gudang d) Nama direktur/pemilik e) Nama apoteker penanggung jawab teknis f) Nomor telepon/HP korespondensi g) Email korespondensi 2) Dokumen Teknis a) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang terakhir b) Dokumen pendukung perubahan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	The flowchart illustrates the process for new approval and facility change approval at Balai POM di Manokwari. It is divided into two main columns: 'Pemohon' (Applicant) and 'Balai POM di Manokwari' (Regulatory Body). Pemohon (Applicant) Steps: - Pengejukan Permohonan (Application Submission) - Pembayaran PNBP (Payment of Non-Refundable Business Process Fee) - Perbaikan Permohonan (Application Correction) - triggered by 'Tidak lengkap dan dapat dilengkapi' (Incomplete and can be completed). - Tidak lengkap dan dapat dilengkapi (Incomplete and can be completed) - leads to CAPA (Corrective Action and Preventive Action). - Menyampaikan Surat Penolakan / Pemberitahuan Proses (Submitting Rejection Letter / Process Notification) - Memantau Persetujuan / Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan (Monitoring Approval / Producing Food Supplements in Food Facility) Balai POM di Manokwari (Regulatory Body) Steps: - Konfirmasi Pembayaran (Payment Confirmation) - Penerbitan Surat Perintah Bayar PNBP (Issuance of Payment Order for PNBP) - Penelitian (Research) - triggered by 'Tidak lengkap dan tidak dapat dilengkapi' (Incomplete and cannot be completed). - Penelitian Waktu Inspeksi (Inspection Time Research) - Surat Penolakan / Pemberitahuan Proses (Rejection Letter / Process Notification) - Pemeriksaan Persetujuan / Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan (Approval Check / Producing Food Supplements in Food Facility) Decision Points: - Between 'Pembayaran PNBP' and 'Penelitian': 'Tidak lengkap dan dapat dilengkapi' leads to 'Perbaikan Permohonan'. - Between 'Penelitian' and 'Surat Penolakan / Pemberitahuan Proses': 'Tidak lengkap dan tidak dapat dilengkapi' leads to 'Perbaikan Permohonan'. - Between 'Surat Penolakan / Pemberitahuan Proses' and 'Pemeriksaan Persetujuan': 'Tidak lengkap dan dapat dilengkapi' leads to 'CAPA'. Legend: - MR: Memenuhi Ketentuan (Complies with Requirements) - TK: Tidak Memenuhi Ketentuan (Does not comply with Requirements) - CAPA: Corrective Action and Preventive Action (Tindakan Perbaikan / Tindakan Pencegahan)

		Senin-Minggu (termasuk Hari Libur) melalui Inovasi SIAGA 247 (Layanan Informasi dan Pengaduan 24 jam 7 hari) secara daring atau <i>on call</i> pada hotline ULPK 081344144142. d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.														
4	Biaya/Tarif		<table><tr><th>No</th><th>Jenis</th><th>Tarif</th></tr><tr><td>1</td><td>Baru/Perpanjangan</td><td>Rp 5.000.000,00 Per Rekomendasi</td></tr><tr><td>2</td><td>Perubahan Admin-istratif</td><td>Rp 500.000,00 Per Rekomendasi</td></tr><tr><td>3</td><td>Perubahan Fasilitas</td><td>Rp 2.000.000,00 Per Rekomendasi</td></tr></table>	No	Jenis	Tarif	1	Baru/Perpanjangan	Rp 5.000.000,00 Per Rekomendasi	2	Perubahan Admin-istratif	Rp 500.000,00 Per Rekomendasi	3	Perubahan Fasilitas	Rp 2.000.000,00 Per Rekomendasi	
No	Jenis	Tarif														
1	Baru/Perpanjangan	Rp 5.000.000,00 Per Rekomendasi														
2	Perubahan Admin-istratif	Rp 500.000,00 Per Rekomendasi														
3	Perubahan Fasilitas	Rp 2.000.000,00 Per Rekomendasi														
		Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.														
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam dan/atau Suplemen Kesehatan.														
6	Penanganan Pen-gaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan melauai : 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung: Kantor Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Kelurahan Amban, Distrik Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. b. Kotak Saran di Kantor Balai POM di Manokwari c. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N Lapor)														

		d. Telepon : (0986) 2217025/27 e. ULPK Balai POM di Manokwari (WhatsApp): 081344144142 f. Email: manokwari.bpom@gmail.com; bpom_manokwari@pom.go.id g. Website: www.manokwari.pom.go.id h. Halo BPOM 1500533 i. Aplikasi BPOM Mobile j. Media Sosial: 1) Instagram: bpom.manokwari 2) Facebook: Balai POM Manokwari 3) Fanpage: bpom_manokwari 4) X: BPOM_Manokwari 5) Youtube: Balai POM Manokwari 6) Tiktok: @bpom.manokwari 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai POM di Manokwari (<i>Whistle Blowing System</i>) dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan melalui: a. Si Pace Duman (Sistem Pelaporan Cepat Pengaduan Masyarakat) 1) SMS/Telepon/WhatsApp: 081248663188 2) Saluran: https://linktr.ee/sipaceduman b. Website: https://sangintegritas.pom.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

		tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 14. 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; 15. 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; 16. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah
--	--	--

		Indonesia.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Area parkir: parkir tamu, parkir khusus penyandang disabilitas, dan parkir khusus tamu wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabilitas dengan <i>guiding block</i> berwarna kuning mulai dari area parkir hingga area pelayanan dan toilet disabilitas, serta dilengkapi jalan landai dengan pegangan rambat pada jalan menuju lobby; 3. Ruang pelayanan ber-AC dan Wi-Fi; 4. Meja <i>Front Office</i>; 5. Sistem antrian (manual dan/ elektronik); 6. Ruang tunggu pelanggan yang dilengkapi meja dan kursi, rak majalah, leaflet, brosur, kaca mata baca, televisi, <i>charging station</i>, tempat sampah, timbangan badan, serta air minum, kopi, teh, snack dan permen yang disediakan gratis untuk pelanggan; 7. Meja pelayanan yang dilengkapi; 8. Area bermain anak; 9. Ruang laktasi; 10. Ruang tenang; 11. Tempat ibadah (musholla); 12. Kotak saran; 13. Komputer dan printer (fotokopi); 14. Kantin; 15. Kotak P3K; 16. Banner dan brosur mengenai alur pelayanan dan informasi Obat dan Makanan; 17. Fasilitas layanan untuk penyandang disabilitas yang meliputi kursi roda, tongkat ketiak/kruk, tongkat kaki tiga, papan tulis bantu tunawicara, alat bantu dengar tunarungu, video pelayanan dengan bahasa isyarat, standar dan maklumat pelayanan dengan huruf braille, serta petugas pelayanan yang mampu berbahasa isyarat; 18. Toilet dan toilet disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik dengan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan

		Kolaboratif) b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki kompetensi Pengawas Farmasi dan Makanan 2. Selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. sesuai dengan kepantasan; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Dilaksanakan oleh atasan langsung, Kepala Balai POM di Manokwari, dan/atau Inspektorat Utama Badan

		Pengawas Obat dan Makanan.
5	Jumlah Pelaksana	8 orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Manokwari dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian; c. biaya/tarif; d. produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan tidak dan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan. 4. Pemberian pelayanan dapat disesuaikan apabila terdapat keadaan kahar atau suatu keadaan di luar kendali sistem pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dilengkapi CCTV. 3. Terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul di area pelayanan. 4. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Manokwari dengan jaminan kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan/atau eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal 1 tahun 1 kali. 2. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelayanan publik dilakukan secara rutin dan dievaluasi secara mandiri setiap bulan, termasuk pemberian kompensasi bagi pelanggan melalui Inovasi PEKA POM.

		3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 4. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dipublikasi melalui media sosial Balai POM di Manokwari.
--	--	---

Ditetapkan di Manokwari

Pada tanggal 30 April 2026

KEPALA BALAI POM DI MANOKWARI,



AGUSTINCE WERIMON