

45. Standar Pelayanan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Dokumen Administratif a. Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sebagai berikut: 1) 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia; 2) 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/ Supermarket/Hypermarket; 3) 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/ Hypermarket (Tradisional); 4) 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store); 5) 47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium; 6) 47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913; 7) 47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya ytdl. b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Direktur dan/atau PimpinanPerusahaan; c. Nomor Pokok Wajib Pajak (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 Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id. 2. Dokumen Teknis a. Surat Perjanjian Kerjasama antara Penanggung Jawab Teknis dan Direktur; b. Kartu Tanda Teknis (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 Peninggal: 1) Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Peninggal; 2) Form Catatan Penanganan Sampel Peninggal.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Terkait Penanganan Produk Kembali: 1) Prosedur Penanganan Produk Kembali; 2) Form Catatan Penanganan Produk Kembali. 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 First In First Out (FIFO)/ First Expired First Out (FEFO), minimal memuat keterangan nama produk, nomorbatch, 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.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN <pre>graph TD A[Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id] --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi} C -- Tidak Lengkap --> A C -- Lengkap --> D[Pemeriksaan sarana distribusi] D --> E{Evaluasi} E -- Tidak memenuhi ketentuan --> F[Menerima surat hasil pemeriksaan] F --> G[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan TPPT] G --> C E -- Memenuhi ketentuan --> H[Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] D --> I[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] I --> H</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN 1. Petugas Costumer Servis menyapa dan memberikan informasi Pengguna Layanan Prioritas mengisi Buku Tamu yang telah disediakan; 2. Costumer Servis memberikan Nomor Antrian kepada Pengguna layanan; 3. Melakukan entry permohonan dan upload dokumen; 4. Menerima dan memeriksa kelengkapan serta kebenaran dokumen. Dokumen lengkap dan benar dilanjutkan dengan pemeriksaan sarana, dokumen kurang atau belum benar dikembalikan kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan; 5. Pemeriksaan sarana distribusi dan menerbitkan surat hasil pemeriksaan; 6. Penerbitan Surat Hasil Pemeriksaan 7. Surat Hasil Pemeriksaan dinyatakan baik maka akan diterbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. Apabila Surat Hasil Pemeriksaan diperlukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) yang dilakukan oleh pemohon, setelah dilakukan evaluasi apabila memenuhi kriteria maka pemohon membuat surat pernyataan TPTP kemudia diterbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dan apabila tidak memenuhi kriteria maka permohonan akan ditolak. 8. Setelah dilakukan evaluasi terkait pelaksanaan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, apabila rekomendasi yang dipenuhi maka akan diterbitkan Setifikat CPOTB Bertahap dan bila tidak dapat memenuhi rekomendasi maka akan dilakukan evaluasi atau dilakukan penolakan permohonan; 9. Permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika terbit melalui PB UMKU. 10. Petugas Layanan mengarahkan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat; 11. Permohonan CDOB terbit melalui PB UMKU.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Penerbitan surat hasil pemeriksaan 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM dapat disampaikan langsung kepada Balai Besar POM di Bandar Lampung melalui : 1. Alamat Kantor Balai Besar POM di Bandar Lampung: Jl. Dr.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Susilo No. 105, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35228. 2. Email : bpom_lampung@pom.go.id 3. Subite: www.lampung.pom.go.id 4. Call Me Back Ulun Lampung (Telepon, SMS, Whatsapp dan Telegram) : 0821-8080-6008 5. Layanan Sertifikasi : 0821-8074-2174 6. Layanan Pengaduan Langsung Kepala BBPOM Setiap Saat (LANGSUNG KE BOSS) : 0812-7878-7771, atau melalui 7. SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 19. 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; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	Pelaksana Pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan dalam kegiatan pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung. 3. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut : a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Cermat; c. Santun dan ramah; d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarutlarut; 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 perundangundangan; 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pengawasan internal dilakukan terhadap Mutu Pelayanan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Jaminan Pelayanan a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan ayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. c. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya/tarif; 4) Produk layanan. 4. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 5. Balai Besar POM di Bandar Lampung juga memberikan reward dan punishment kepada Petugas Layanan. Hal ini merupakan jaminan pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Reward dan Punishment dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	keamanan dan keselamatan pelayanan	Besar POM di Bandar Lampung, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguguan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001