

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI PADANG**
NOMOR. HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 TAHUN 2023
TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
PADANG**
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG,

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

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 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111);
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 BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas :
 - a. Penerbitan Sertifikat/ Rekomendasi sarana produksi/ distribusi dan sertifikat SKI/ SKE Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan yang berlaku
 - b. Penerbitan Sertifikat Hasil Pengujian Obat dan Makanan; dan
 - c. Layanan informasi dan pengaduan di bidang Obat dan Makanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
4. Obat dan Makanan adalah obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan.
5. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

7. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
8. Kepala Balai adalah Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

Pasal 2

- (1) Pelayanan Publik Balai Besar POM di Padang wajib dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Padang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi BPOM, yang bersifat:
 - a. penyusunan dan penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan sebelum beredar dan pengawasan selama beredar;
 - b. pelaksanaan pengawasan sebelum beredar dan pengawasan selama beredar; dan
- (3) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan Obat dan Makanan.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi:
 - a. Organisasi Penyelenggara Balai Besar POM di Padang;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan,dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 3

Standar Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Padang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terdiri atas:

- a. Penerbitan rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek Cara Produksi yang Baik dalam rangka izin edar produk Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu;
- b. Penerbitan Sertifikat Hasil pengujian Obat dan Makanan; dan
- c. Konsultasi di bidang pengawasan Obat dan Makanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

Standar Pelayanan penerbitan rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek Cara Produksi yang Baik dalam rangka izin edar produk Obat dan Makanan sesuai dengan standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu;

(1) Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a terdiri atas:

- a. Rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPOTB (tahap 1, 2 dan 3) dalam rangka pendaftaran produk Obat Tradisional (OT)
- b. Rekomendasi/keputusan pemenuhan aspek CPKB dalam rangka pendaftaran produk kosmetik.
- c. Rekomendasi penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) untuk produsen pangan olahan yang tergolong Usaha Besar, Usaha Menengah dengan Risiko Produk Rendah dan Sedang.
- d. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Produsen Pangan Olahan yang tergolong Usaha Mikro dan Usaha Kecil dengan risiko Produk Rendah dan Sedang.
- e. Hasil pemeriksaan PBF dan evaluasi CAPA di sarana peredaran.
- f. Hasil pemeriksaan obat tradisional/suplemen Kesehatan dalam rangka pendaftaran produk impor OT, Kosmetik, Suplemen Kesehatan.
- g. Penerbitan SKI/SKE produk dan bahan obat, obat tradisional, suplemen Kesehatan, kosmetik dan pangan olahan.
- h. Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau *special access scheme* obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetik dan pangan olahan.

(2) Standar Pelayanan pengujian Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b terdiri atas:

- a. Konsultasi standar, prosedur, dan tarif biaya uji sampel pihak ketiga di bidang obat, pangan, narkotika, psikotropika, prekursor, dan zat adiktif;
- b. Penerbitan kode billing biaya pengujian sampel pihak ketiga
- c. Penerimaan sampel yang akan diuji di Laboratorium
- d. Sertifikat Hasil pengujian Obat dan Makanan;

(3) Standar Pelayanan konsultasi di bidang pengawasan Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c terdiri atas:

- a. konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat, narkotika,

- psikotropika, prekursor, dan zat adiktif;
- b. konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetika;
 - c. konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pangan olahan;
 - d. konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik;
 - e. konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan;
 - f. pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan; dan

Pasal 5

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 terdiri atas:
 - a. proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. proses pengelolaan pelayanan.
- (2) Proses penyampaian pelayanan sebagaimana maksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apresiasi.
- (3) Proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 ditetapkan oleh Kepala Balai Besar POM di Padang
- (2) Format keputusan pimpinan Balai Besar POM di Padang mengenai Standar Pelayanan

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 7

- (1) Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Balai Besar POM di Padang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) wajib dipublikasikan pada media publikasi dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Pemantauan dan evaluasi secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan melibatkan unsur masyarakat, serta memanfaatkan masukan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengaduan masyarakat.

Pasal 8

- (1) Balai Besar POM di Padang wajib melakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyusunan, penetapan, serta pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.
- (2) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk berita acara.

Pasal 9

- (1) Permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Padang harus dilakukan sendiri oleh Pemohon.
- (2) Dalam hal permohonan dilakukan oleh pimpinan perusahaan/industri, Pemohon harus berasal dari pimpinan perusahaan/industri yang bersangkutan dan memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pimpinan perusahaan/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat menunjuk dan/atau memberikan kuasa kepada karyawan di lingkungan perusahaan/industri yang bersangkutan untuk mengajukan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Padang.
- (4) Karyawan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan Pelayanan Publik yang diajukan.

- (5) Pimpinan perusahaan/industri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang menggunakan pihak perantara dalam proses pengajuan permohonan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Padang.
- (6) Permohonan dalam rangka Pengujian produk wajib melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Balai Besar POM di Padang seperti pada lampiran II.

Pasal 10

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara alai Besar POM di Padang menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan alai Besar POM di Padang.
- (3) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV.

Pasal 11

- (1) Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan alai Besar POM di Padang.
- (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 alai Besar POM di Padang, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon atau Negara; dan
 - b. Permintaan klarifikasi, atau konfirmasi terkait Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Padang.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat Utama melalui media pengaduan yang ada di lingkungan Balai Besar POM di Padang.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan melalui media pengaduan yang ada di lingkungan alai Besar POM di Padang kepada:

- a. Unit kerja yang mempunyai tugas pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pengawasan Obat dan Makanan; atau
- b. Organisasi Penyelenggara Balai Besar POM di Padang.

Pasal 12

Pada saat Peraturan Balai ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Besar POM di Padang Nomor HK.02.02.93.931.03.22.121 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Besar POM di Padang (Ditetapkan di Padang 14 Maret 2022), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Keputusan Kepala Balai Besar POM di Padang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 17 Mei 2023

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG



ABDUL RAHIM

Lampiran I. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang, Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 TAHUN 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Tanggal 17 Mei 2023 (Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.93.931.03.22.121 Tahun 2022)

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK INFORMASI DAN PENGADUAN
OBAT DAN MAKANAN BALAI BESAR POM DI PADANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);b. Identitas produk yang diadukan;c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dand. Tujuan permintaan informasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website/Aplikasi Galamai.<ul style="list-style-type: none">b. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja Senin-Kamis : Pelayanan jam 08.00 WIB s/d 16.30 WIB, Jumat : Pelayanan jam 08.00 WIB s/d 16.00 WIB (Tidak ada waktu istirahat, istirahat petugas dilaksanakan secara bergantian)<ul style="list-style-type: none">- Layanan diluar jam kerja (masih di hari kerja) dapat dilakukan melalui perjanjian dengan petugas layanan- Layanan diluar hari kerja/hari libur dapat dilakukan pada kondisi tertentu (Kejadian Luar Biasa (KLB) atau kasus : on call- Layanan secara online : 24 jam- Pendaftaran layanan melalui aplikasi Galamai : 24 jamc. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.d. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian/bidang terkait

		<p>e. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p> <p>Prosedur Layanan Informasi dan Pengaduan</p> <pre> graph TD A["Pengaduan/Permohonan Infomasi melalui: 1. Telepon 2. Email/Subsite 3. Tatap Muka 4. Media Sosial 5. Aplikasi Galamai 6. Surat 7. WhatsApp"] --> B["Menerima Pengaduan/ Permintaan Informasi sesuai Pesyaratana"] B --> C["Klarifikasi Data"] C --> D["Perumusan Jawaban/ Informasi"] D --> E["Memberikan Hasil Infomasi Tindak Lanjut Pengaduan/ Permintaan Informasi Melalui: 1. Telepon 2. Email/Subsite 3. Tatap Muka 4. Media Sosial 5. Aplikasi Galamai 6. Surat 7. WhatsApp"] E --> F["Memperoleh Informasi"] C -- "Tidak Lengkap" --> G["Melengkapi Data"] G --> C D -- "Memerlukan Rujukan" --> H["Rujukan ke Bidang/ Unit Lain"] H --> D </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Biaya/Tarif	<p>Untuk layanan Informasi dan Pengaduan tidak dipungut biaya (gratis).</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan</p>
6.	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung : Kantor BBPOM di Padang Jl. Gajah Mada Gunung Pangilun Padang (25137) Telepon : (0751) 7054280 Fax : (0751) 7055213 Whatsapp : 08116603533 Email : bpom_padang@pom.go.id

		<p>f. Facebook : bpom.padang</p> <p>g. Instagram : bpom.padang</p> <p>h. Twitter : @bbpom_padang</p> <p>i. Kotak saran</p> <p>j. Subsite : padang.pom.go.id</p> <p>k. Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) yang dapat di download melalui Play Store atau melalui website https://bbpompadang.id</p> <p>l. Halo BPOM 150053</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>Layanan Informasi dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none">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. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik3. 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);4. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Komisi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik

		<p>8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>11. Keputusan Menteri Pendaragunaan Aparatur Negara No. KEP/118/MEPAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</p> <p>12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
2.	Sarana Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan Publik yang difasilitasi dengan Air Conditioner (AC)</p> <p>2. Meja Pelayanan Publik</p> <p>3. Meja Layanan PPID</p> <p>4. Ruang Tunggu Pelayanan Publik</p> <p>5. Akses Jalan Disabilitas</p> <p>6. Ruang Laktasi</p> <p>7. Tempat Bermain Anak</p> <p>8. Maklumat Pelayanan</p> <p>9. Sistem Antrian (Mesin antrian otomatis)</p> <p>10. Umpang Balik Pelanggan Online</p> <p>11. Kotak Saran</p> <p>12. Informasi Tarif biaya pengujian</p> <p>13. Toilet</p> <p>14. Tempat sampah</p> <p>15. Musholla</p> <p>16. Televisi</p> <p>17. Charging Station</p>

		18. Wifi 19. Air mineral 20. Permen 21. Teh dan Kopi 22. Payung 23. Kacamata Baca 24. Tempat Parkir 25. Mesin Fotokopi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	Layanan Informasi dan pengaduan : 9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di wilayah kerja BBPOM di Padang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> jenis pelayanan; waktu penyelesaian layanan biaya/tarif layanan produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan;yang berlaku 4. Setiap pelaksanaan layanan dilarang

		menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di wilayah kerja BBPOM di Padang diberikan perlakuan sesuai standar pelayanan untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.b. Pengawasan ruang layanan publik dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;<ol style="list-style-type: none">1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana layanan secara periodik setiap satu bulan sekali.3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Padang sekali tiga bulan (triwulan)5) Laporan Tahunan BBPOM di Padang yang dilaksanakan setiap tahun;6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 17 Mei 2023

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG


ABDUL RAHIM

Lampiran II. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang, Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 TAHUN 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Tanggal 17 Mei 2023 (Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.93.931.03.22.121 Tahun 2022)

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN
OBAT DAN MAKANAN BALAI BESAR POM DI PADANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Identitas Pemohon (nama, Nomor telepon/email/alamat/akun media social, Pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);</p> <p>2. Dokumen administrasi permohonan pengajuan pengujian obat dan makanan berupa Surat permohonan, yang menyebutkan :</p> <ul style="list-style-type: none">b. Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampelc. Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampeld. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaane. Tujuan Pengujianf. Data dan identitas sampelg. Nama sampelh. Jenis sampeli. Nomor bets, dan atau pendaftaranj. Jumlah dalam satuan atau beratk. Kondisi tempat menyimpanan sampell. Nama dan Identitas sampel jelas <p>Khusus untuk pengujian Napza dari pihak kepolisian melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Surat permohonanb. Surat perintah tugas (SP Gas)c. Surat perintah penyelidikan (SP sidik)d. Laporan polisi (LP)e. Surat perintah penyitaan (SP Sita)f. Berita acara penyitaan (BA Sita)g. Surat perintah penyisihan barang bukti (SP Penyisihan)h. Berita acara penyisihan barang bukti (BA Penyisihan)i. Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP)j. Sampel harus dilengkapi segel, label

		<p>kepolisian dan label timbang</p> <p>Untuk layanan pengujian yang berasal dari perorangan atau industri wajib menyampaikan tujuan pengujian dengan membuat Surat Pernyataan Pengujian</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan surat permohonan pengujian. 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan termasuk Form Kaji Ulang Permintaan Tender dan Kontrak sesuai dengan ISO 17025:2017 jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. 3. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBP dan membuat kode billing sesuai dengan parameter uji untuk pembayaran oleh pemohon 4. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji. 5. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel pengujian kepada pemohon untuk digunakan pada saat pengambilan hasil pengujian. 6. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian/beserta sisa sampel uji (bila ada) kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan <p>Prosedur Layanan Pengujian</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon Pemohon[Pemohon] Entry[Entry Permohonan] PNBP[PNBP] end subgraph BBPOM Konsultasi[Konsultasi Persyaratan Permintaan Uji] Penerimaan[Penerimaan Permintaan Uji Elektronik] Penerbitan[Penerbitan Billing Code] Pemeriksaan[Pemeriksaan Kelengkapan Persyaratan] Berita[Penerbitan Berita Acara dan Tanda Terima Pengujian] Tindak[Tindak Lanjut Pengujian di Laboratorium] Sertifikat[Sertifikat/Laporan Uji] end Pemohon --> Konsultasi Konsultasi -- Sesuai --> Penerimaan Entry --> Penerimaan PNBP --> Pemeriksaan Penerimaan -- Memenuhi --> Penerbitan Pemeriksaan -- Memenuhi --> Berita Berita -- Memenuhi --> Tindak Tindak --> Sertifikat Pemeriksaan -- Tidak --> Melengkapi Melengkapi --> Entry Pemeriksaan -- Memenuhi --> Berita Berita -- Memenuhi --> Tindak Tindak --> Sertifikat </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Uji Napza : 3 -5 Hari Kerja (Khusus Metoda GC-MS : 15 Hari Kerja) Uji Pangan, Obat Tradisional, Kosmetik, Obat : 12 - 15 Hari Kerja (Dapat diperpanjang menjadi 30 Hari Kerja karena kondisi khusus dengan persetujuan)
4.	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung : Kantor BPOM di Padang Jl. Gajah Mada Gunung Pangilun Padang (25137) Telepon : (0751) 7054280 Fax : (0751) 7055213 Whatsapp : 08116603533 Email : bpom_padang@pom.go.id Facebook : bpom.padang Instagram : bpom.padang Twitter : @bbpom_padang Kotak saran Subsite : padang.pom.go.id Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) yang dapat di download melalui Play Store atau melalui website https://bbpompadang.id Halo BPOM 150053
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>Layanan Pengujian Laboratorium :</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang -Undang No. 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2017 tentang dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK 02/2021 tentang Tata Cara

	<p>Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)</p> <p>5. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.00.06.1.52.4011 Tahun 2009 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 17 Tahun 2014</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.03.1.23.07.6662 Tahun 2011 tentang Penetapan Batas Maksimum Cemaran Mikroba dan Kimia dalam Makanan</p> <p>7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 23 Tahun 2017 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan</p> <p>8. Peraturan BPOM No.11 tahun 2019 tentang BTP Pangan</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.00.06.331.3.1655 Tahun 2009 tentang Penetapan Prosedur Pelulusan Bets/Lot Release Vaksin untuk Manusia</p> <p>11. Departemen Kesehatan RI, 1995, Farmakope Indonesia IV dan Suplemen Farmakope Indonesia</p> <p>12. SNI ISO/IEC 17025:2008 : Persyaratan UMum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi</p> <p>13. Panduan Mutu SNI ISO/IEC 17025:2008 yang disahlan oleh Manajer Puncak Laboratorium di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p> <p>14. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 194 Tahun 2012 tentang Penunjukan Laboratorium Pemeriksaan narkotika dan Psikotropika</p> <p>15. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 157 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
--	--

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Publik yang difasilitasi dengan Air Conditioner (AC) 2. Meja Pelayanan Publik 3. Meja Layanan PPID 4. Ruang Tunggu Pelayanan Publik 5. Akses Jalan Disabilitas 6. Ruang Laktasi 7. Tempat Bermain Anak 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem Antrian (Mesin antrian otomatis : first in first out) 10. Umpang Balik Pelanggan Online 11. Kotak Saran 12. Informasi Tarif biaya pengujian 13. Toilet 14. Tempat sampah 15. Musholla 16. Televisi 17. Charging Station 18. Wifi 19. Air mineral 20. Teh dan Kopi 21. Permen 22. Payung 23. Kacamata Baca 24. Tempat Parkir 25. Mesin Fotokopi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik b. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Pengelolaan PNBP d. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi

		<p>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Layanan Pihak Ketiga : 4 (empat) orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di wilayah kerja BBPOM di Padang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian layanan c. biaya/tarif layanan d. produk layanan. <p>2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan.</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>4. Setiap pelaksanaan layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di wilayah kerja BBPOM di Padang diberikan perlakuan sesuai standar pelayanan untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan publik dan parkir dilengkapi dengan CCTV</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun

		<ul style="list-style-type: none">2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana layanan secara periodik setiap satu bulan sekali.3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Padang sekali tiga bulan (triwulan)5) Laporan Tahunan BPOM di Padang yang dilaksanakan setiap tahun;6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan
--	--	--

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 17 Mei 2023

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG



ABDUL RAHIM

LAMPIRAN Layanan Pengujian (Waktu dan Biaya)

No.	Jenis Pelayanan (Parameter Uji)	Tarif Uji (PP No.32 Tahun 2017)	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)*	Produk Layanan
A	Uji Napza:			
1	Ganja	Rp 400.000	3	Sertifikat/ Laporan
2	Shabu	Rp 650.000	4	
3	Ekstasi	Rp 650.000	5	
B	Uji Pangan:			
1	Identifikasi Formalin secara destilasi	Rp 200.000	12	Sertifikat/ Laporan
2	Identifikasi Borax secara Spektrofotometri	Rp 630.000	15	
3	Identifikasi Pewarna Sintesis secara KLT	Rp 330.000	15	
4	Identifikasi Rhodamin B secara Spektrofotometri	Rp 530.000	15	
5	Identifikasi Siklamat secara KLT	Rp 330.000	15	
6	Identifikasi/Penetapan Kadar Siklamat secara KCKT	Rp 930.000	15	
7	Penetapan Kadar Siklamat secara Gravimetri	Rp 330.000	15	
8	Penetapan Kadar Nitrit secara Spektrofotometri	Rp 430.000	12	
9	Uji pH secara pH-meter	Rp 105.000	10	
10	Penetapan Kadar Logam Berat secara AAS (Hg, Sn, As)	Rp 530.000	15	
11	Penetapan Kadar Logam Berat secara AAS (Pb, Cd)	Rp 430.000	15	
12	Penetapan Kadar Air	Rp 130.000	10	
13	Penetapan Kadar Abu	Rp 230.000	10	
14	Penetapan Kadar Coffein secara KCKT	Rp 680.000	15	
15	Penetapan Kadar Pengawet (Benzoat, Sorbat) secara KCKT	Rp 680.000	15	
16	Penetapan Kadar Alkohol pada pangan	Rp 530.000	15	

17	Uji angka lempeng total pangan	Rp	280.000	15	
18	Uji angka kapang khamir pangan	Rp	280.000	15	
19	Uji angka coliform pangan	Rp	280.000	15	
20	Uji <i>staphylococcus aureus</i> pangan	Rp	780.000	15	
21	Uji <i>bacillus cereus</i> pangan	Rp	580.000	15	
22	Uji <i>clostridium perfringens</i> pangan	Rp	580.000	15	
23	Uji <i>E. Coli</i> pangan	Rp	280.000	15	
24	Uji <i>enterobacter sakazakii</i> pangan	Rp	880.000	15	
25	Uji <i>listeria monocytogenes</i> pangan	Rp	580.000	15	
26	Uji MPN <i>coliform</i> pangan/ <i>fecal coliform</i> pangan	Rp	280.000	15	
27	Uji MPN <i>E. Coli</i> pangan	Rp	630.000	15	
28	Uji <i>salmonella</i> pangan	Rp	580.000	15	
29	Uji <i>staphylococcus aureus</i> pangan	Rp	580.000	15	
30	Uji <i>vibrio cholerae</i> pangan	Rp	580.000	15	
C	Uji Kosmetik:				
1	Uji pH secara pH-meter	Rp	150.000	10	Sertifikat/ Laporan
2	Identifikasi Timbal (Pb) secara Reaksi Pengendapan	Rp	130.000	15	
3	Identifikasi Asam Borat secara Reaksi Nyala	Rp	100.000	15	
4	Penetapan Kadar Zn PtO secara Volumetri	Rp	280.000	15	
5	Penetapan Kadar Hidrogen Peroksida secara Volumetri	Rp	28.000	15	
6	Identifikasi Pewarna (Jingga K1, Merah K10, Merah K3, Metanil Yellow, Merah K1) secara KLT dengan densitometer	Rp	430.000	15	
7	Identifikasi Pirogalol secara KLT dengan densitometer	Rp	430.000	15	

8	Identifikasi Sudan IV secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
9	Identifikasi Orthofenilendiamin secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
10	Identifikasi Metafenilendiamin secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
11	Identifikasi Naphtol Yellow S secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
12	Identifikasi Sudan II dan III secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
13	Identifikasi Naphtol Blue Black secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
14	Identifikasi Naphtol Grees B secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
15	Identifikasi Hidrokinon secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
16	Identifikasi Asam Retinoat secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
17	Identifikasi Steroid secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
18	Identifikasi Bitionol secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
19	Identifikasi Kloramfenikol secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
20	Ident DEG secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
21	Identifikasi Asam Salisilat secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
22	Identifikasi Hexaclorofen secara KLT dengan densitometer	Rp 430.000	15	
23	Uji Logam Berat secara AAS	Rp 230.000	15	
24	Penetapan Kadar Metanol secara GC	Rp 530.000	15	

25	Penetapan Kadar Triklosan (TCC) secara KCKT	Rp 680.000	15	
26	Penetapan Kadar Resorcinol secara KCKT	Rp 680.000	15	
27	Penetapan Kadar p-fenilendiamin secara KCKT	Rp 680.000	15	
28	Fitonadion secara KCKT	Rp 680.000	15	
29	Identifikasi Teofilin secara KCKT	Rp 680.000	15	
30	Identifikasi Clindamisin secara KCKT	Rp 680.000	15	
31	Identifikasi Benzoil peroksida secara KCKT	Rp 680.000	15	
32	Identifikasi Ketokonazol secara KCKT	Rp 680.000	15	
33	Identifikasi Para Amino Benzoic Acid secara KCKT	Rp 680.000	15	
34	Penetapan Kadar Oktil Metoksi Sinamat secara KCKT	Rp 680.000	15	
35	Penetapan Kadar Pengawet secara KCKT	Rp 680.000	15	
36	Penetapan Kadar Asam Salisilat secara KCKT	Rp 680.000	15	
37	Penetapan Kadar Oksibenzon secara GC	Rp 530.000	15	
38	Uji angka lempeng total kosmetik	Rp 330.000	15	
39	Uji angka <i>kapang khamir</i> kosmetik	Rp 330.000	15	
40	Uji <i>candida albicans</i> kosmetik	Rp 380.000	15	
41	Uji <i>clostridium perfringens</i> kosmetik	Rp 680.000	15	
42	Uji <i>pseudomonas aeruginosa</i> kosmetik	Rp 480.000	15	
43	Uji <i>staphylococcus aureus</i> kosmetik	Rp 580.000	15	
D	Uji Obat Tradisional:			
1	Keseragaman Bobot	Rp 90.000	6	Sertifikat/ Laporan
2	Penetapan Kadar Air	Rp 130.000	6	
3	Identifikasi Bahan Kimia Obat (BKO) secara KLT	Rp 430.000	10	

	dengan densitometer			
4	Identifikasi Bahan Kimia Obat (BKO) secara KCKT	Rp 680.000	15	
5	Penetapan Kadar Koffein secara KCKT	Rp 680.000	15	
6	Penetapan Kadar Vitamin secara KCKT	Rp 680.000	15	
7	Penetapan Kadar Etanol-Metanol secara GC	Rp 530.000	15	
8	Penetapan Kadar Pengawet secara KCKT	Rp 680.000	15	
9	Uji angka lempeng total obat tradisional	Rp 330.000	15	
10	Uji angka <i>kapang khamir</i> obat tradisional	Rp 330.000	15	
11	Uji <i>clostridium perfringens</i> obat tradisional	Rp 680.000	15	
12	Uji <i>E. Coli</i> obat tradisional	Rp 530.000	15	
13	Uji <i>pseudomonas aeruginosa</i> obat tradisional	Rp 430.000	15	
14	Uji <i>salmonela</i> obat tradisional	Rp 630.000	15	
15	Uji <i>staphylococcus aureus</i> obat tradisional	Rp 580.000	15	
C	Uji Obat:			
1	Penetapan Kadar Obat secara Volumetri	Rp 280.000	15	Sertifikat/ Laporan
2	Penetapan Kadar Obat secara Volumetri dengan potensiometri	Rp 530.000	15	
3	Penetapan Kadar Obat secara Spektrofotometri UV-Vis	Rp 280.000	15	
4	Penetapan Kadar Obat secara Spektrofotometri UV-Vis dengan derivatisasi	Rp 430.000	15	
5	Penetapan Kadar Obat secara KCKT	Rp 680.000	15	
6	Uji dissolusi obat secara Spektrofotometri	Rp 530.000	15	
7	Uji dissolusi obat secara KCKT	Rp 780.000	15	

E	Uji Potensi dan Sterilitas:			
1	Uji potensi antibiotik	Rp 780.000	15	Sertifikat/ Laporan
2	Uji sterilitas cara penyaringan	Rp 1.030.000	15	
3	Uji sterilitas langsung	Rp 530.000	15	

*catatan: Waktu penyelesaian dapat melewati waktu yang telah ditetapkan apabila ada terjadi kerusakan alat laboratorium, ketidaktersediaan reagensia/media pada saat pelaksanaan uji, dan atau pada saat Laboratorium sedang melaksanakan Uji Profesiensi/Uji Banding atau program lainnya seperti Pelatihan dengan persetujuan (Kaji Ulang Kontrak).

Lampiran III. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang, Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 TAHUN 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Tanggal 17 Mei 2023 (Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.93.931.03.22.121 Tahun 2022)

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT
KETERANGAN IMPOR/EKSPOR BALAI BESAR POM DI PADANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Pangan Olahan<ol style="list-style-type: none">a. Dokumen Administratif<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonanb. Dokumen Teknis<ol style="list-style-type: none">1. Faktur Invoice2. Persetujuan izin edar3. Surat Keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen4. Surat rekomendasi pemasukan dari Kementerian Pertanian untuk pangan olahan asal hewan.5. Dokumen lain jika diperlukan2. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan<ol style="list-style-type: none">a. Dokumen Administratif<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan2. Bukti Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajakb. Dokumen Teknis<ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan produk2. Surat perjanjian kerjasama apabila eksportir berbeda dengan produsen3. Spesifikasi produk bila produk belum terdaftar4. Sertifikat analisis produk dari laboratorium terakreditasi5. Hasil pemeriksaan sarana produksi dari Balai POM setempat3. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Impor Kosmetik dan Obat Tradisional<ul style="list-style-type: none">- Faktur (invoice)- Persetujuan izin edar- Sertifikat analisis

		<p>4. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetik dan Obat Tradisional</p> <p>a. Dokumen Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Bukti pembayaran PNBP sesuai ketentuan peraturan perundangan <p>b. Dokumen Teknis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sertifikat CPOB, Sertifikat CPOTB atau Sertifikat CPKB - Sertifikat atau izin produksi kosmetik, sertifikat atau izin produksi industri Obat Tradisional - Persetujuan izin edar - Sertifikat hasil analisa/hasil pengujian - Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Layanan SKI/SKE</p> <pre> graph TD A[Entry Pemohon dan upload Dokumen] --> B[Penerimaan Dokumen secara elektronik] B --> C[Pemeriksaan Persyaratan] C --> D[Rekomendasi] D --> E[Penerbitan SKI/SKE] C --> F[Tindak Lanjut] F --> C F --> G[Penolakan secara elektronik] G --> H[Tindak Lanjut] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja (jika dokumen lengkap dan memenuhi persyaratan)
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk - Bahan baku : Rp 50.000 per item produk
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan impor/ Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung : Kantor BBPOM di Padang Jl. Gajah Mada Gunung Pangilun Padang (25137)

		<ul style="list-style-type: none">b. Telepon : (0751) 7054280c. Fax : (0751) 7055213d. Whatsapp : 08116603533e. Email : bpom_padang@pom.go.idf. Facebook : bpom.padangg. Instagram : bpom.padangh. Twitter : @bbpom_padangi. Kotak saranj. Subsite : padang.pom.go.idk. Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) yang dapat di download melalui Play Store atau melalui website https://bbpompadang.idl. Halo BPOM 150053
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<p>Layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Impor/ Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan</p> <ul style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen2. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan3. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi4. Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan5. Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Kerangka Indonesia National Single Window6. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan POM7. Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan8. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1176/Menkes/Per/VII/2010 Tahun 2010 tentang Notifikasi Kosmetika9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional10. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan11. PerBPOM No. 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan
----	-------------	---

		<p>Makanan No. 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Publik yang difasilitasi dengan Air Conditioner (AC) 2. Meja Pelayanan Publik 3. Meja Layanan PPID 4. Ruang Tunggu Pelayanan Publik 5. Akses Jalan Disabilitas 6. Ruang Laktasi 7. Tempat Bermain Anak 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem Antrian (Mesin antrian otomatis) 10. Umpang Balik Pelanggan Online 11. Kotak Saran 12. Informasi Tarif biaya pengujian 13. Toilet 14. Tempat sampah 15. Musholla 16. Televisi 17. Charging Station 18. Wifi 19. Air mineral 20. Permen 21. Teh dan Kopi 22. Payung 23. Kacamata Baca 24. Tempat Parkir 25. Mesin Fotokopi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami Peraturan Perundangan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor/Surat Keterangan Eksport
4.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung/ketua TIM

	Internal	<ul style="list-style-type: none"> b. Dilaksanakan secara terus menerus; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran melalui aplikasi e-presensi g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor : 7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diselenggarakan di wilayah kerja BBPOM di Padang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas <ul style="list-style-type: none"> a. jenis pelayanan; b. waktu penyelesaian layanan c. biaya/tarif layanan d. produk layanan. 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundangundangan; yang berlaku 4. Setiap pelaksanaan layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di wilayah kerja BBPOM di Padang diberikan perlakuan sesuai standar pelayanan untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan publik dan parkir dilengkapi dengan CCTV
8.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal

Pelaksana	<p>(Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana layanan secara periodik setiap satu bulan sekali.3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Padang sekali tiga bulan (triwulan)5) Laporan Tahunan BPOM di Padang yang dilaksanakan setiap tahun;6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan
-----------	---

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 17 Mei 2023

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG



ABDUL RAHIM

Lampiran IV. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang, Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 TAHUN 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Tanggal 17 Mei 2023 (Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.02.02.93.931.03.22.121 Tahun 2022)



Maklumat Pelayanan

BALAI BESAR POM DI PADANG

NO. PI.06.06.3A.3A5.05.23.75



Dengan ini kami Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang menyatakan :

- Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
- Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Padang, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,
Balai Besar POM di Padang



Drs. Abdul Rahim, Apt., M.Si

