



**BADAN POM**  
BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG TAHUN 2023



1500533  
HALOBPOM



BALAI BESAR POM DI PALEMBANG



@BPOMPALEMBANG



@BPOM.PALEMBANG



PALEMBANG.POM.GO.ID



BALAI BESAR POM  
DI PALEMBANG



(0711) 510126

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Balai Besar POM di Palembang dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Palembang dan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan BBPOM di Palembang, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan BBPOM di Palembang.

Palembang, 6 Februari 2023  
Kepala Balai Besar POM di Palembang



Drs. Zulkifli, Apt.

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALEMBANG**  
**NOMOR: HK.02.02.6A.6A4.02.23.048**

**PERUBAHAN ATAS SURAT KEPUTUSAN**  
**TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**BALAI BESAR POM DI PALEMBANG**  
**NOMOR: HK.01.02.6A.6A4.03.22.700**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka membangun Zona Integritas di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu dibentuk Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;
  - b. Kebutuhan standar pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang;

- Mengingat :
1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  4. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor

- 17 Tahun 2014;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
  11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
  12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  13. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
  14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
  16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
  17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
  18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
  19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
  20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
  21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
  22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
  23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
  24. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
  25. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  26. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun

- 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
27. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
28. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :**        **KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PALEMBANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI PALEMBANG**

- Pertama        :        Menetapkan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang sebagaimana terlampir
- Kedua         :        Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila diperlukan dilakukan perubahan

DITETAPKAN        : DI PALEMBANG

PADA TANGGAL     : 6 Februari 2023

**Kepala Balai Besar**



**Drs. Zulkifli, Apt**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
SURAT KEPUTUSAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan .....	7
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Dasar Hukum.....	8
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN .....	10
A. Pelaksanaan Pelayanan .....	10
B. Jenis Pelayanan .....	10
C. Jadwal Pelayanan .....	10
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	14
E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan.....	14
F. Tempat Pelayanan .....	14
G. Maklumat Pelayanan .....	15
H. Pengawasan Internal.....	15
I. Jaminan Pelayanan.....	15
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	15
K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan.....	15
BAB III PENGADUAN MASYARAKAT .....	17
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	17
B. Pencatatan .....	17
C. Pengelolaan Pengaduan.....	17
BAB. IV PENUTUP .....	18
A. Monitoring .....	18
B. Evaluasi .....	18
C. Indikator Evaluasi.....	18
Lampiran I .....	
Maklumat Pelayanan .....	19
Lampiran II .....	
A. Definisi/Pengertian Umum.....	20
B. Layanan Informasi dan Pengaduan ( Service Delivery ).....	20
C. Layanan Informasi dan Pengaduan ( Manufacturing ) .....	22

Lampiran III .....	
A. Definisi/Pengertian Umum.....	27
B. Layanan Pengujian ( Service Delivery ).....	28
C. Layanan Pengujian( Manufacturing ) .....	31
Lampiran IV.....	
A. Definisi/Pengertian Umum.....	35
B. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor ( Service Delivery ).....	36
C. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor ( Manufacturing ) .....	41
Lampiran V.....	
A. Definisi/Pengertian Umum.....	45
B. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor ( Service Delivery ).....	46
C. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor ( Manufacturing ).....	52

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal serta berusaha di sektor Obat dan Makanan, maka perlu dilakukan reviu Standar Pelayanan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan publik pada BBPOM di Palembang dengan penerapan protokol kesehatan ketat. BBPOM di Palembang dalam melaksanakan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Badan POM nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Masukan dari Tokoh Masyarakat, LSM, Akademisi, Pelaku usaha dan masyarakat pada acara komunikasi publik serta Pengaduan Masyarakat dan Hasil Survey Kepuasan masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik BBPOM di Palembang. Sebagai wujud pelayanan prima, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana disebutkan di atas.

### **B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan**

#### **1. Tujuan**

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di BBPOM di Palembang
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

#### **2. Sasaran**

- Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di BBPOM di Palembang sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- BBPOM di Palembang mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang, meliputi:

- Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan, serta Pelayanan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor;
- Jaminan pelayanan;
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- Pengelolaan pengaduan; dan
- Evaluasi kinerja.

### **D. 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 Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemar Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;

12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
23. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
24. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
25. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
26. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
27. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
28. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Badan POM;

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN

### A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BBPOM di Palembang yang meliputi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Konsumen, Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan serta Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor dijelaskan dalam lampiran II,III,IV dan V.

### B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di BBPOM di Palembang :

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan
2. Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor
4. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor

### C. Jadwal Pelayanan

#### 1. Tatap Muka

##### a. Senin-Kamis

Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WIB
Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.30 WIB
Istirahat	:	Tanpa Istirahat (petugas jaga saat jam istirahat 12.00 – 13.00 diatur sesuai jadwal)

##### b. Jumat :

Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WIB
Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.00 WIB
Istirahat	:	Tanpa Istirahat (petugas jaga saat jam istirahat 12.00 – 13.00 diatur sesuai jadwal)

##### c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional

Pada kondisi/keadaan tertentu ( Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sample kasus dari kepolisian atau lintas sector terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll), pelayanan tatap muka dilaksanakan sesuai perjanjian.

## Form Jadwal Piket Pelayanan Publik Tatap Muka

JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BBPOM DI PALEMBANG BULAN..... TAHUN .....							
MINGGU	HARI	TGL	Jadwal Petugas Jaga ULPK				
			ULPK	ULPK Pendamping / Telepon, Email, WA	MPP	Supervisor	CUTI
			Shift Pagi	Shift Siang			
	MINGGU	1					
I	SENIN	2					
	SELASA	3					
	RABU	4					
	KAMIS	5					
	JUMAT	6					
	SABTU	7					
	MINGGU	8					
II	SENIN	9					
	SELASA	10					
	RABU	11					
	KAMIS	12					
	JUMAT	13					
	SABTU	14					
	MINGGU	15					
III	SENIN	16					
	SELASA	17					
	RABU	18					
	KAMIS	19					
	JUMAT	20					
	SABTU	21					
	MINGGU	22					
IV	SENIN	23					
	SELASA	24					
	RABU	25					
	KAMIS	26					
	JUMAT	27					
	SABTU	28					
	MINGGU	29					
V	SENIN	30					
	SELASA	31					

<b>JAM PELAYANAN :</b>	
<b>Senin-Kamis</b>	
Shift Pagi	: 08.00 - 12.00 wib
Shift siang	: 12.00 - 16.30 wib
<b>Jumat</b>	
Shift Pagi	: 08.00 - 12.00 wib
Shift siang	: 12.00 - 16.00 wib
<b>Sabtu - Minggu dan hari Libur Nasional</b>	: Sesuai dengan perjanjian
<b>NB</b> : Petugas ULPK berada di ruang ULPK	

## Ketentuan baju seragam Pelayanan publik tatap muka

NO	HARI	SERAGAM
1.	SENIN	Wanita : Seragam Biru Navy Pria : Seragam Biru Navy
2.	SELASA	Wanita : Seragam coklat khaki Pria : Seragam coklat khaki
3.	RABU	Wanita : Seragam Putih bawahan coklat khaki Pria : Seragam Putih celana coklat khaki

4.	KAMIS	Wanita : Pakaian Tradisional Daerah setempat Pria : Pakaian Tradisional Daerah setempat
5	JUMAT	Wanita : Batik Bebas Pria : Batik Bebas

2. Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/media Sosial/Faksimile

**a. Senin-Kamis**

Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WIB
Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.30 WIB
		Tanpa Istirahat

**b. Jumat :**

Shift Pagi	:	Pukul 08.00-12.00 WIB
Shift Siang	:	Pukul 12.00-16.00 WIB
		Tanpa Istirahat

**c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional**

Pelayanan *online* dilaksanakan melalui Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile / Surat/Email/Website/media Sosial.

## Form Jadwal Piket Pelayanan Publik *on line*

JADWAL PETUGAS JAGA PELAYANAN PUBLIK BBPOM DI PALEMBANG BULAN..... TAHUN .....							
MINGGU	HARI	TGL	Jadwal Petugas Jaga ULPK				
			ULPK	ULPK Pendamping / Telepon, Email, WA	MPP	Supervisor	CUTI
			Shift Pagi	Shift Siang			
	MINGGU	1					
I	SENIN	2					
	SELASA	3					
	RABU	4					
	KAMIS	5					
	JUMAT	6					
	SABTU	7					
	MINGGU	8					
II	SENIN	9					
	SELASA	10					
	RABU	11					
	KAMIS	12					
	JUMAT	13					
	SABTU	14					
	MINGGU	15					
III	SENIN	16					
	SELASA	17					
	RABU	18					
	KAMIS	19					
	JUMAT	20					
	SABTU	21					
	MINGGU	22					
IV	SENIN	23					
	SELASA	24					
	RABU	25					
	KAMIS	26					
	JUMAT	27					
	SABTU	28					
	MINGGU	29					
V	SENIN	30					
	SELASA	31					

<b>JAM PELAYANAN :</b>	
<b>Senin-Kamis</b>	
Shift Pagi	: 08.00 - 12.00 wib
Shift siang	: 12.00 - 16.30 wib
<b>Jumat</b>	
Shift Pagi	: 08.00 - 12.00 wib
Shift siang	: 12.00 - 16.00 wib
<b>Sabtu - Minggu dan hari Libur Nasional</b>	: melalui on line

3. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.

#### **D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan**

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan :

1. Front office : 2 orang
2. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 5 orang
3. Pengujian Obat dan Makanan : 2 orang
4. Sertifikasi, Surat Keterangan Ekspor dan Surat Keterangan Impor : 4 orang

#### **E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan**

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
6. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor

#### **F. Tempat Pelayanan**

BALAI BESAR POM DI PALEMBANG

Jl. Pangeran Ratu Seberang Ulu I

Jakabaring Palembang

TELP./FAX : (0711) 510126/ (0711) 510159

**EMAIL :**

[serlik.bpomplg@gmail.com](mailto:serlik.bpomplg@gmail.com)

[bpomplg@gmail.com](mailto:bpomplg@gmail.com)

**WEBSITE :**

[www.palembang.pom.go.id](http://www.palembang.pom.go.id)

**SUBSITE:**

**MEDIA SOSIAL :**

Whatsapp : 0812-7158-787

FB : Balai Besar POM di Palembang

Fanpage : Palembang.pom.go.id

Twitter : @bpompalembang

Instagram : @bpom.palembang

LAJUKELA : 0811-7821-500

**Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat**

**HalobPOM 1500533**

## **G. Maklumat Pelayanan**

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

## **H. Pengawasan Internal**

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

## **I. Jaminan Pelayanan**

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

1. Jenis pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya/tarif;
4. Produk layanan.

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.

## **J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

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

## **K. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan**

1. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, spanduk wilayah wajib masker)
2. Ruang Pengaduan khusus tatap muka
3. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan *physical distancing*
4. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19
5. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner dan brosur

6. Area bermain anak
7. Ruang Laktasi
8. Sistem antrian elektronik
9. Kotak Saran
10. Komputer dengan printer dan foto copy
11. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan
12. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel
13. Jalur Khusus Difabel
14. Kursi Roda
15. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel
16. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer
17. *Wifi*
18. *Charging Station*
19. Melayani ATK di Koperasi
20. Referensi
21. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan
22. Brosur *WhistleBlower* dan Kotak *Whistleblower*
23. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan
24. Kantin

## **BAB III**

### **PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

1. Tatap muka langsung : Kantor BBPOM di Palembang Jalan Pangeran Ratu SU I Jakabaring
2. Telepon : (0711) 510126
3. Fax : (0711) 510195
4. Whatsapp : 0812-7158-787
5. Email : serlik.bpomplg@gmail.com/bpomplg@gmail.com
6. FB : Balai Besar POM di Palembang
7. Instagram : @bpom.palembang
8. Twitter : @bpompalembang
9. Kotak saran
10. LAJUKELA (Lapor dan ajukan ke Kepala) Nomor : 0811-7821-500
11. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
12. Halo BPOM 1500533

#### **B. Pencatatan**

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

#### **C. Pengelolaan Pengaduan**

1. Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidaknya-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
2. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke BBPOM di Palembang
3. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
4. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
5. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
6. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
7. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
8. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi BBPOM di Palembang
9. Dokumentasi.

#### **D. Biaya/Tarif**

Seluruh pengaduan yang diterima oleh BBPOM di Palembang tidak dikenakan biaya apapun/gratis.

## **BAB. IV PENUTUP**

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

BBPOM di Palembang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan ISO 17025 : 2017 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di BBPOM di Palembang melalui :

### **A. Monitoring**

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

### **B. Evaluasi**

1. Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ) dan Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan;
5. Membuat Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
7. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

### **C. Indikator Evaluasi**

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



**BADAN POM**

# **LAMPIRAN I**

# **MAKLUMAT PELAYANAN**

Lampiran I Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang

MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BESAR POM  
DI PALEMBANG



**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
NOMOR : HM.11.02.6A.6A4.02.23.049

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

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

Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang  
Palembang, 06 Februari 2023



**Drs. Zulkifli, Apt**



**BADAN POM**

# **LAMPIRAN II**

## **LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN**

Lampiran II Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Nomor  
 Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.01.02.6A.6A4.03.22.700 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

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

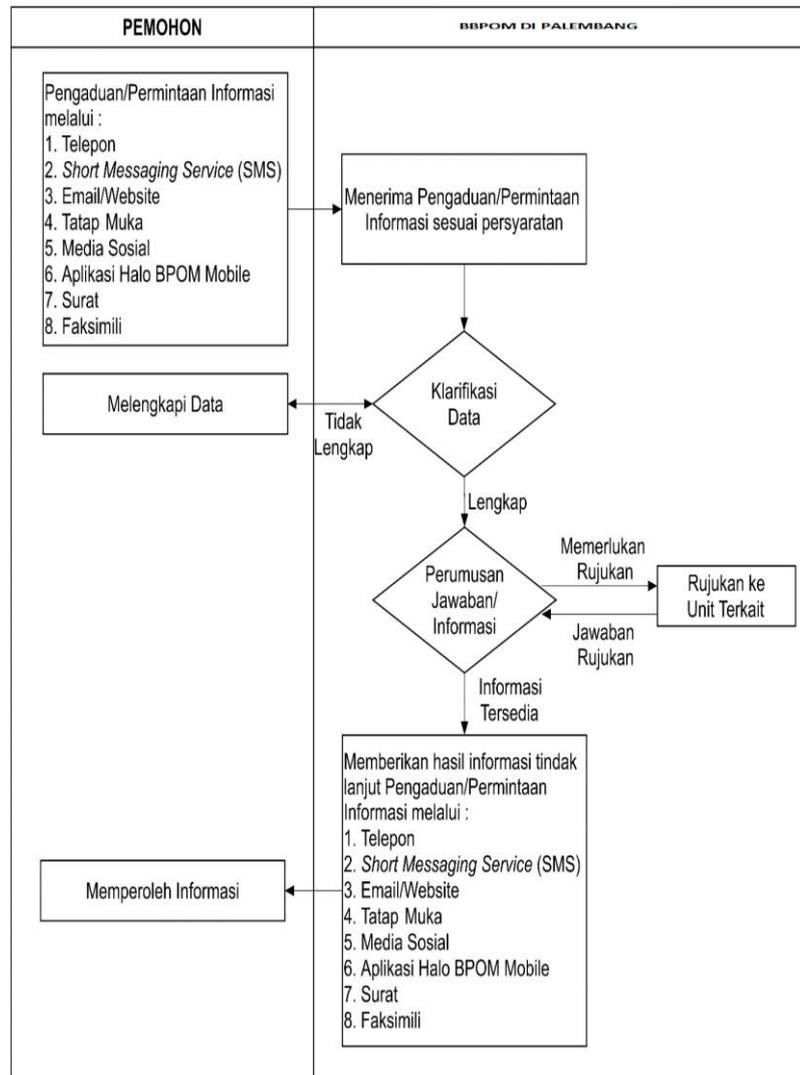
**A. DEFINISI/PENGERTIAN UMUM**

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

**B. Layanan Informasi dan Pengaduan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Laporan Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2	Persyaratan	a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka); b. Identitas produk yang diadukan; c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan d. Tujuan permintaan informasi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelanggan meminta informasi /melakukan pengaduan melalui sarana telepon, SMS/WA,Email/Website, tatap muka, Media sosial, Aplikasi HaloBPOM,Surat, faximili

- b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.
- c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait
- d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.



4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tindak Lanjut Layanan Informasi             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui telepon, Short Messaging Services (SMS), email/Web site, Tatap Muka, Media Sosial, Whatsapp, Aplikasi, Halo BPOM : 1 hari kerja</li> <li>b. Melalui surat, faksimili : 3 hari kerja</li> </ol> </li> <li>2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan : 10 Hari Kerja, dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan</li> </ol>
5	Biaya	Tidak dikenakan biaya (gratis)

### C. Layanan Informasi dan Pengaduan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>e. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK. 03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>j. Peraturan kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas obat dan Makanan;</li> <li>k. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan</li> </ul>

		<p>Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik sektor Obat dan Makanan;</p> <p>m. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>p. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>q. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;</p> <p>r. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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> <p>s. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
--	--	--

2	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, spanduk wilayah wajib masker)</li> <li>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i></li> <li>d. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19</li> <li>e. Standar Pelayanan berupa buku,katalog, banner, dan brosur</li> <li>f. Area bermain anak</li> <li>g. Ruang Laktasi</li> <li>h. Sistem antrian elektronik</li> <li>i. Kotak Saran</li> <li>j. Komputer dengan printer dan foto copy</li> <li>k. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>m. Jalur Khusus Difabel</li> <li>n. Kursi Roda</li> <li>o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>p. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</li> <li>q. Wifi</li> <li>r. <i>Charging Station</i></li> <li>s. Melayani ATK di Koperasi</li> <li>t. Referensi</li> <li>u. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>v. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i></li> <li>w. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>x. Kantin</li> </ul>
---	--------------------------------	---

3	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Front office : 2 orang</li> <li>b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 5 orang</li> </ul>
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik ;</li> <li>b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan;</li> <li>c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<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"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali;</li> <li>5). Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ol>
---	--------------------------------	---

DITETAPKAN : DI PALEMBANG

PADA TANGGAL          :6 Februari 2023  
**Kepala Balai Besar POM di Palembang**



**Drs. Zulkifli, Apt**



**BADAN POM**

# **LAMPIRAN III**

## **LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**

Lampiran III Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.01.02.6A.6A4.03.22.700 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

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

**KERANGKA DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN**

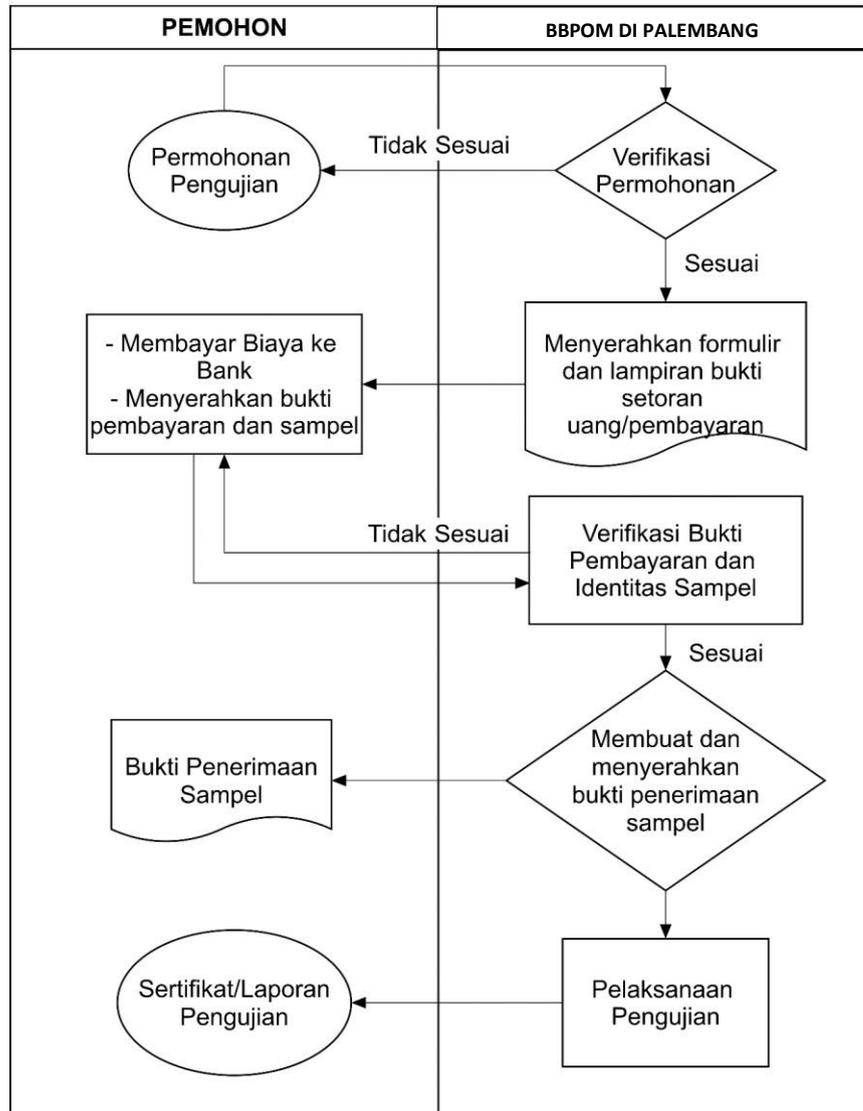
**A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM**

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

## B. Pengujian Obat dan Makanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan</li> <li>b. Administrasi Pengujian</li> <li>c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nama pengirim sampel</li> <li>2. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan</li> <li>3. Data dan identitas contoh                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a). Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu Daluarsa;</li> <li>b). Kemasan Asli;</li> <li>c). Komposisi;</li> <li>d). Jumlah Contoh;</li> <li>e). Parameter yang diuji</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian.</li> <li>b. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi.</li> <li>c. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online).</li> <li>d. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji.</li> <li>e. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi Laksamana untuk mengetahui posisi sampel uji</li> <li>f. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa.</li> <li>g. <i>Pemberitahuan melalui telepon apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan</i></li> </ul>

**PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN  
PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN**



4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 10 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya). Sedangkan untuk sampel dari Kepolisian selama 1 Hari Kerja sampai 5 Hari Kerja.
5	Biaya	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung : Kantor BBPOM Di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Jakabaring Palembang</li> <li>Telepon : (0711) 510126</li> <li>Fax : (0711) 510195</li> <li>Whatsapp : 0812-7158-787</li> <li>Email : serlik.bpomplg@gmail.com</li> <li>FB : Balai Besar POM di Palembang</li> </ol>

		<p>g. Instagram : @bpom.palembang</p> <p>h. Twitter : @bpompalembang</p> <p>i. Kotak saran</p> <p>j. LAJUKELA : 0811-7821-500</p> <p>k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)</p> <p>l. Halo BPOM 1500533</p>
--	--	---

### C. Pengujian Obat dan Makanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>f. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014;</li><li>g. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li><li>h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan;</li><li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan;</li><li>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li><li>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan;</li><li>m. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat</li></ol>

		<p>Tradisional;</p> <p>n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>o. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>p. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, spanduk wilayah wajib masker)</p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i></p> <p>d. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku, katalog, banner, dan brosur</p> <p>f. Area bermain anak</p> <p>g. Ruang Laktasi</p> <p>h. Sistem antrian elektronik</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Komputer dengan printer dan foto copy</p> <p>k. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>m. Jalur Khusus Difabel</p> <p>n. Kursi Roda</p> <p>o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</p> <p>p. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</p> <p>q. <i>Wifi</i></p> <p>r. <i>Charging Station</i></p> <p>s. Melayani ATK di Koperasi</p> <p>t. Referensi</p> <p>u. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>v. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i></li> <li>w. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>x. Kantin</li> </ul>
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Obat dan Makanan : 31 orang
4	Kompetensi Pelaksana Layanan Pengujian	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan;</li> <li>b. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan</li> </ul>
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</li> <li>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; <ul style="list-style-type: none"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali;</li> <li>5). Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ul> </li> </ul>

DITETAPKAN : DI PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 6 FEBRUARI 2023  
**Kepala Balai Besar POM di Palembang**

**Drs. Zulkifli. Apt**

# **LAMPIRAN IV**

## **LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR**

Lampiran IV Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.01.02.6A.6A4.03.22.700 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR BALAI BESAR POM DI PALEMBANG**

### **A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM**

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. *Service Level Arrangement* adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan Surat Keterangan Ekspor (SKE).
4. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
5. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunoserum.
6. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
7. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
8. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
9. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
10. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.

11. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
12. Batas Kedaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
13. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKE.
14. Hari adalah hari kalender.
15. *e-payment* adalah pembayaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Badan Pengawas Obat dan Makanan secara elektronik.
16. Produk Ruahan (bulk) adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan kegiatan pengemasan untuk menjadi produk.

#### B. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor ( *Service Delivery* )

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

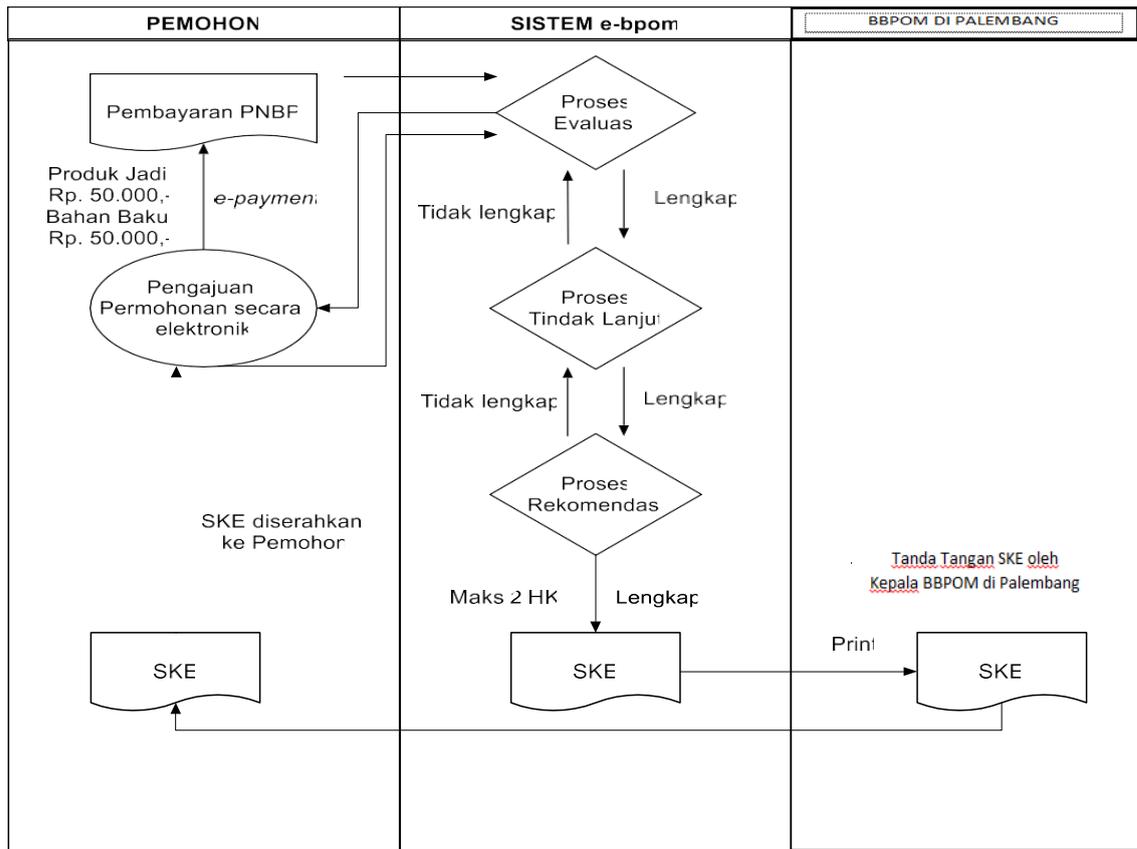
		<p>dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi <i>e-bpom</i> atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;</li> <li>b. Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;</li> <li>c. Asli NIB</li> <li>d. daftar <i>HS Code</i> komoditi yang akan diekspor.</li> </ol> </li> <li>4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</li> <li>5. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</li> <li>b. Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</li> </ol> </li> <li>6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (<i>online</i>), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (<i>online</i>).</li> </ol> <p>b. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi <a href="http://e-bpom.pom.go.id">e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru <i>Certificate of Free Sale</i> (CFS) atau <i>Health Certificate</i> (HC) dan memilih komoditi.</li> </ol>
--	--	--

b. Pemohonan mengunggah :

<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>
Surat Permohonan	Surat Permohonan
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM Di Palembang
Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)
Faktur ( <i>invoice</i> , <i>packing list</i> )	Faktur ( <i>invoice</i> , <i>packing list</i> )
Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik	Izin Industri Farmasi atau Izin Industri/Usaha Obat Tradisional atau Izin Produksi Kosmetik
Sertifikat CPOB/CPOTB/CPKB	

- c. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.
- d. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau *internet banking* sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan.
- e. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan *Service Level Arrangement* (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.

		<p>f. Petugas Balai Besar POM Di Palembang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>g. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor.</p> <p>h. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data.</p> <p>i. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.</p> <p>j. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali</li> <li>2) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</li> </ol> <p>k. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, dicetak oleh petugas Balai Besar POM Di Palembang dan masih memerlukan cap dan tanda tangan basah Kepala Balai Besar POM Di Palembang.</p> <p>l. Pemohon menerima SKE yang telah ditandatangani oleh Kepala Balai Besar POM Di Palembang.</p> <p>m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan</p>
--	--	---



4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 HK
5	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung : Kantor BBPOM Di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Jakabaring Palembang</li> <li>b. Telepon : (0711) 510126</li> <li>c. Fax : (0711) 510195</li> <li>d. Whatsapp : 0812-7158-787</li> <li>c. Email : serlik.bpomplg@gmail.com</li> <li>d. FB : Balai Besar POM di Palembang</li> <li>e. Instagram : @bpom.palembang</li> <li>f. Twitter : @bpompalembang</li> <li>g. Kotak saran</li> <li>h. LAJUKELA : 0811-7821-500</li> <li>i. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat(LAPOR)</li> <li>j. Halo BPOM 1500533</li> </ul>

### C. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</li> <li>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</li> <li>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</li> <li>k. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</li> <li>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</li> </ul>

2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, spanduk wilayah wajib masker)</li> <li>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</li> <li>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i></li> <li>d. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19</li> <li>e. Standar Pelayanan berupa buku ,banner, brosur</li> <li>f. Area bermain anak</li> <li>g. Ruang Laktasi</li> <li>h. Sistem antrian elektronik</li> <li>i. Kotak Saran</li> <li>j. Komputer dengan printer dan foto copy</li> <li>k. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</li> <li>l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</li> <li>m. Jalur Khusus Difabel</li> <li>n. Kursi Roda</li> <li>o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>p. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</li> <li>q. <i>Wifi</i></li> <li>r. <i>Charging Station</i></li> <li>s. Melayani ATK di Koperasi</li> <li>t. Referensi</li> <li>u. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>v. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i></li> <li>w. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>x. Kantin</li> </ul>
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor : 4 orang

4	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ol> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p> </li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</li> <li>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga)</li> </ol>

		<p>dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali.</p> <p>b. Evaluasi yang dilakukan melalui ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali;</li> <li>5). Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ol>
--	--	---

DITETAPKAN : DI PALEMBANG

PADA TANGGAL : 6 FEBRUARI 2023

**Kepala Balai Besar POM di Palembang**



**Drs. Zulkifli, Apt**



**BADAN POM**

# **LAMPIRAN V**

## **LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR**

Lampiran V Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Nomor HK.01.02.6A.6A4.03.22.700 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Palembang

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR BALAI BESAR POM DI PALEMBANG**

### **A. DEFINISI/ PENGERTIAN UMUM**

1. Obat dan Makanan adalah obat, obat tradisional, obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan.
2. Bahan Obat dan Makanan adalah Bahan Obat, Bahan Obat Kuasi, Bahan Obat Tradisional, Bahan Kosmetika, Bahan Suplemen Kesehatan, dan Bahan Pangan.
3. Pemasukan Obat dan Makanan adalah importasi Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
4. Pemasukan Bahan Obat dan Makanan adalah importasi Bahan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia.
5. Surat Keterangan Impor Border yang selanjutnya disingkat SKI Border adalah surat persetujuan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka memperlancar arus barang untuk kepentingan perdagangan (*custom clearance* dan *cargo release*).
6. Surat Keterangan Impor *Post Border* yang selanjutnya disebut SKI *Post Border* adalah surat persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka pengawasan peredaran obat dan makanan.
7. Pemohon SKI Border adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan obat dan obat tradisional ke dalam wilayah Indonesia.
8. Pemohon SKI *Post Border* adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan persetujuan pemasukan obat kuasi, kosmetika, suplemen kesehatan, dan pangan olahan ke peredaran.
9. *Service Level Arrangement* adalah tingkat layanan waktu penerbitan keputusan pemberian atau penolakan SKI *Border* atau SKI *Post Border*.
10. Obat adalah obat jadi termasuk Produk Biologi, yang merupakan bahan atau paduan bahan digunakan untuk mempengaruhi/menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.
11. Produk Biologi adalah produk yang mengandung bahan biologi yang berasal dari manusia, hewan atau mikroorganisme yang dibuat dengan cara konvensional meliputi ekstraksi, fraksinasi, reproduksi, kultivasi, atau melalui metode bioteknologi

yang meliputi fermentasi, rekayasa genetika, kloning, termasuk tetapi tidak terbatas pada enzim, antibodi monoklonal, hormon, sel punca, terapi gen, vaksin, produk darah, produk rekombinan DNA dan imunoserum.

12. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
13. Obat Kuasi adalah sediaan yang mengandung bahan aktif dengan efek farmakologi untuk mengatasi keluhan ringan.
14. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
15. Suplemen Kesehatan adalah produk yang dimaksudkan untuk melengkapi kebutuhan zat gizi, memelihara, meningkatkan dan/atau memperbaiki fungsi kesehatan, mempunyai nilai gizi dan/atau efek fisiologis, mengandung satu atau lebih bahan berupa vitamin, mineral, asam amino dan/atau bahan lain bukan tumbuhan yang dapat dikombinasi dengan tumbuhan.
16. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
17. Izin Edar adalah bentuk persetujuan pendaftaran Obat dan Makanan yang diberikan oleh Kepala Badan untuk dapat diedarkan di wilayah Indonesia.
18. Batas Kedaluwarsa adalah keterangan batas waktu Obat dan Makanan layak untuk dikonsumsi dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun, atau bulan dan tahun.
19. Nomor Aju adalah nomor yang diberikan oleh sistem pada setiap permohonan SKI Border atau SKI Post Border.
20. Hari adalah hari kalender.
21. *e-payment* adalah pembayaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Badan Pengawas Obat dan Makanan secara elektronik.
22. Produk Ruahan (bulk) adalah bahan yang telah selesai diolah dan tinggal memerlukan kegiatan pengemasan untuk menjadi produk.

#### B. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Surat Keterangan Impor
2	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor a. Pemohon memiliki NIB melalui <i>Online Single Submission</i> . b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada system <i>Online Single Submission</i> . c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di

		<p>laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i></p> <p>d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</p> <p>e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring.</p> <p>f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Akun Perusahaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat <a href="http://www.pom.go.id">http://www.pom.go.id</a> atau melalui subsite <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>).</li> <li>b. Pemohon melakukan <i>entry data</i> secara daring (<i>online</i>) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi <i>e-bpom</i> atau portal Indonesia <i>National Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>.</li> <li>c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;</li> <li>2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;</li> <li>3) Asli NIB</li> <li>4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI <i>Post Border</i> merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor</li> <li>5) daftar HS <i>Code</i> komoditi yang akan diimpor.</li> </ol> </li> <li>d. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.</li> <li>e. Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</li> <li>2) Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.</li> </ol> </li> <li>f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang</li> </ol> </li> </ol>

diajukan secara daring (*online*), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Impor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring(*online*).

2. Pengajuan Surat Keterangan Impor (SKI) :

- a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi [e-bpom.pom.go.id](http://e-bpom.pom.go.id) atau portal Indonesia *National Single Window* dengan mengisi username dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi.
- b. Pemohon mengunggah :

Obat dan Makanan	Bahan Obat dan Makanan
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
Sertifikat Nomor Izin Edar	Sertifikat analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib
Sertifikat Analisis atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib	lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan
Faktur ( <i>invoice, packing list</i> )	Faktur ( <i>invoice, packing list</i> )
Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan	Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian

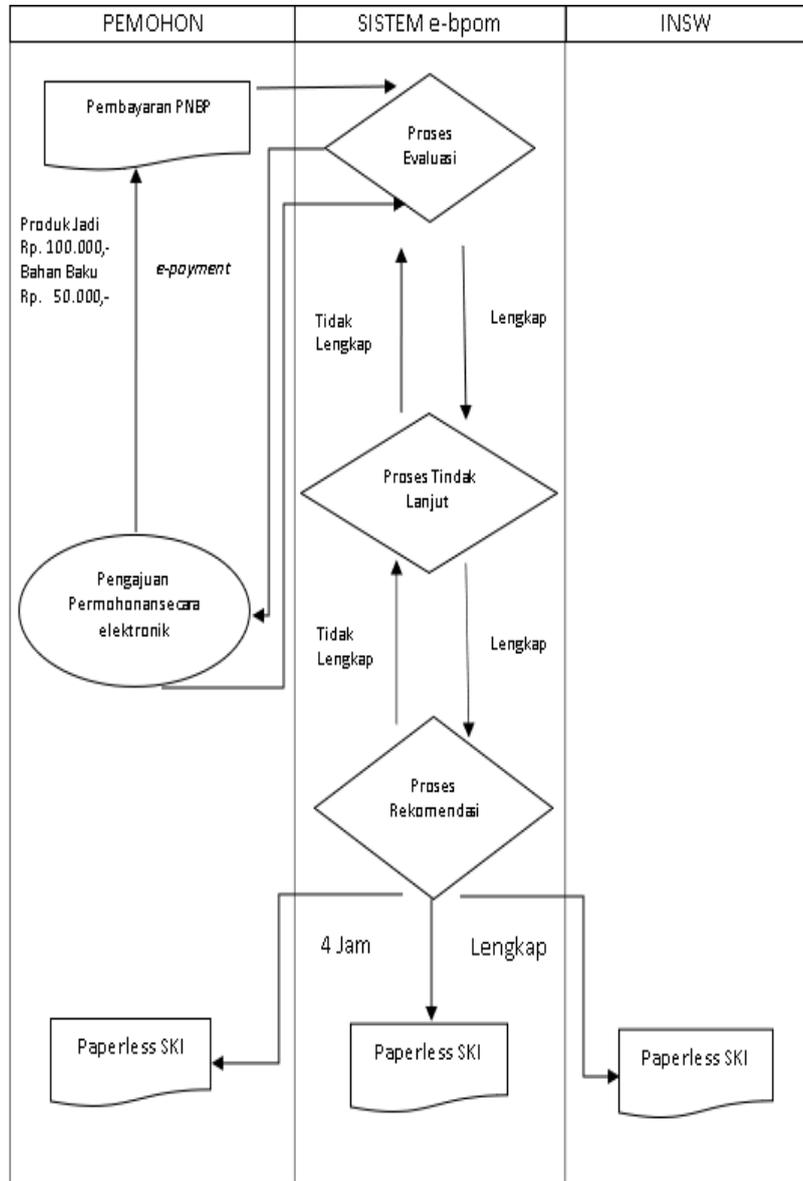
		perundangundangan	
			Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
		(SKI Bahan Kosmetik)	Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetika berupa bahan parfum
		(SKI Bahan Kosmetik)	Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluarsa.</li> <li>2. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</li> <li>3. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar. Dalam hal nama produk tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen.</li> </ol> <p>k. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKI. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan.</p> <p>l. Nomor Aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran</p>

		<p>PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.</p> <p>m. Petugas Balai Besar POM Di Palembang yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) Jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.</p> <p>n. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor.</p> <p>o. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data.</p> <p>p. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKI menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar.</p> <p>q. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</li> <li>• Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negarabukan pajak.</li> </ul> </p> <p>r. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah.</p> <p>s. Dalam hal permohonan SKI ditolak, penolakan permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window.</p> <p>t. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain</p>
--	--	---

yang berkepentingan melalui laman resmi lembaga national single window.

- u. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) Jam atau secara manual.

**PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IMPOR**



4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 Jam
5	Biaya	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung : Kantor BBPOM Di Palembang Jl. Pangeran Ratu SU I Jakabaring Palembang</li> <li>b. Telepon : (0711) 510126</li> <li>c. Fax : (0711) 510195</li> <li>d. Whatsapp : 0812-7158-787</li> <li>e. Email : serlik.bpomplg@gmail.com</li> <li>f. FB : Balai Besar POM di Palembang</li> <li>g. Instagram : @bpom.palembang</li> <li>h. Twitter : @bpompalembang</li> <li>i. Kotak saran</li> <li>j. LAJUKELA : 0811-7821-500</li> <li>k. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat(LAPOR)</li> <li>l. Halo BPOM 1500533</li> </ul>
---	--	--

**C. Penerbitan Surat Keterangan Impor (*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>g. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27</li> </ul>

		<p>tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik;</p> <p>h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan;</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>k. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;</p> <p>l. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 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> <p>m. Keputusan Kepala Badan POM No HK.02.021.2.06.20.182 tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Kerja dalam Tatanan Normal Baru di Lingkungan Badan POM;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang Pelayanan, front office dilengkapi dengan Protokol Kesehatan Covid - 19 (thermogun, tempat cuci tangan, Hand sanitizer, tissue, spanduk wilayah wajib masker)</p> <p>b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka</p> <p>c. Ruang Tunggu, Kursi Pelayanan dan kursi khusus difabel dengan penerapan <i>physical distancing</i></p> <p>d. Meja Pelayanan dibatasi kaca sebagai Protokol Kesehatan covid -19</p> <p>e. Standar Pelayanan berupa buku, katalog ,banner, dan brosur</p> <p>f. Area bermain anak</p> <p>g. Ruang Laktasi</p> <p>h. Sistem antrian elektronik</p> <p>i. Kotak Saran</p> <p>j. Komputer dengan printer dan foto copy</p> <p>k. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan</p> <p>l. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel</p> <p>m. Jalur Khusus Difabel</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>n. Kursi Roda</li> <li>o. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel</li> <li>p. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer</li> <li>q. <i>Wifi</i></li> <li>r. <i>Charging Station</i></li> <li>s. Melayani ATK di Koperasi</li> <li>t. Referensi</li> <li>u. Brosur Informasi terkait Obat dan Makanan</li> <li>v. Brosur <i>WhistleBlower</i> dan Kotak <i>Whistleblower</i></li> <li>w. Barcode Penilaian Petugas Pelayanan</li> <li>x. Kantin</li> </ul>
3	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor : 4 orang
4	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Petugas Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor</li> </ul>
5	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV</li> <li>e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>f. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BBPOM di Palembang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jenis pelayanan;</li> <li>b. waktu penyelesaian;</li> <li>c. biaya/tarif;</li> <li>d. produk layanan.</li> </ul> <p>Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.</p>

		<p>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan BBPOM di Palembang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.</p> <p>b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<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"> <li>1). Rapat Tinjau Manajemen ( RTM ), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun,</li> <li>2). Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodic setiap satu bulan sekali.</li> <li>3). Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;</li> <li>4). Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Palembang setiap 3 bulan sekali;</li> <li>5). Laporan Tahunan BBPOM di Palembang dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>6). Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;</li> <li>7). Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan</li> </ol>

DITETAPKAN : DI PALEMBANG

PADA TANGGAL : 6 Februari 2023

**Kepala Balai Besar POM di Palembang**



**Drs. Zulkifli, Apt.**

