BADAN POM

BALAI BESAR
POM DI SERANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BBPOM DI SERANG TAHUN 2026



1500533
HALOBPOM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Serang dapat diselesaikan dengan baik. Standar Pelayanan Publik merupakan acuan dan petunjuk teknis petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan Balai Besar POM di Serang. Standar Pelayanan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang dari waktu ke waktu.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik ini dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab, sehingga kehadiran Balai Besar POM di Serang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Provinsi Banten.

Serang, 17 Maret 2026

Kepala Balai Besar POM di Serang,



Fauzi Ferdiansyah, S.Si., Apt.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Daftar Isi

Kata Pengantar i

Bab 1. Pendahuluan 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran Standar Layanan 1

C. Ruang Lingkup 2

D. Dasar Hukum 3

Bab 2. Penyelenggara Pelayanan 5

A. Pelaksanaan Pelayanan 5

B. Jenis Pelayanan 5

C. Jadwal Pelayanan 5

D. Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 7

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 7

F. Tempat Pelayanan 8

G. Maklumat Pelayanan 9

H. Pengawasan Internal 9

I. Jaminan Pelayanan 9

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 10

K. Kompensasi Pengguna Layanan 10

L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitasi Penyelenggaraan Pelayanan 10

M. Inovasi Pelayanan Publik 12

Bab III. Pengaduan Masyarakat 14

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat 14

B. Pencatatan 15

C. Pengelola Pengaduan 15

Bab IV. Penutup 16

A. Monitoring 16

B. Evaluasi 16

Lampiran 1 : Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan 17

Lampiran 2 : Pengujian Obat dan Makanan 30

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3 : Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik 42

Lampiran 4 : Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap 58

Lampiran 5 : Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB..... 69

Lampiran 6 : Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik 81

Lampiran 7 : Izin Penerapan CPPOB..... 91

Lampiran 8 : Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan.....104

Lampiran 9 : Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan.....135

Lampiran 10 : Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi.....182

Lampiran 11 : Tarif Pengujian Sampel PNBP..... 197

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggara negara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan reviu secara berkala untuk menyesuaikan dengan regulasi terkini, masukan dari masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis layanan, memiliki kompetensi, mengutamakan musyawarah dan memperhatikan keberagaman.

Dalam pelaksanaan reviu standar pelayanan Balai Besar POM di Serang melakukan penyusunan rancangan standar pelayanan dan melakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan melalui Forum Konsultasi. Masukan dari Lintas Sektor terkait , Organisasi Masyarakat, Akademisi/Ahli, Pengguna layanan dan Media yang disampaikan pada acara Konsultasi Publik dan Pengaduan Masyarakat serta Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik Balai Besar POM di Serang. Oleh sebab itu, perlu ditetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan sebagai turunan dari Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima Balai Besar POM di Serang.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan
    - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar POM di Serang.
    - Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Sasaran
    - Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
    - Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang sesuai kebutuhan pelaku usaha pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
    - Balai Besar POM di Serang mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Besar POM di Serang meliputi :

1. Dasar Hukum;
2. Jenis Pelayanan:
    a. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
    b. Pengujian Obat dan Makanan;
    c. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
    d. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Secara Bertahap;
    e. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
    f. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
    g. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
    h. Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan;
    i. Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan; dan
    j. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi.
3. Sarana dan Prasarana;
4. Jaminan Pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana;
6. Pengawasan Internal;
7. Jumlah Pelaksana;
8. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

9. Evaluasi Kinerja Pelayanan, dan
10. Maklumat Pelayanan.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No.215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.5357);
5. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Presiden No.80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 No.180);
7. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

13. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 100;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 26 tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 27 tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
19. Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian;
20. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; dan
21. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

PENYELENGGARA PELAYANAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar POM di Serang dilaksanakan melalui tatap muka baik di Kantor Balai Besar POM di Serang, Mal Pelayanan Publik dan jemput bola, melalui media telepon, *email*, surat, *hotline*/*whatsapp* dan media sosial, serta layanan khusus.

B. Jenis Pelayanan

Jenis layanan pada Balai Besar POM di Serang yaitu :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
4. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) secara bertahap;
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
6. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
7. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
8. Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan;
9. Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan; dan
10. Penerbitan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi.

C. Jadwal Pelayanan

1. Datang Langsung
    1) Kantor Balai Besar POM di Serang
        1) **Senin– Kamis**
           Pukul 07.30-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
        2) **Jumat**
           Pukul 07.30-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2) Mal Pelayanan Publik (MPP)

1) **MPP Kota Cilegon**

Senin Minggu Pertama setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-15.00 (jeda istirahat 12.00-13.00)

2) **MPP Kabupaten Pandeglang**

Selasa Minggu Pertama setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-15.00 (jeda istirahat 12.00-13.00).

3) **MPP Kabupaten Serang**

Rabu Minggu Pertama setiap bulannya,

Jam pelayanan pukul 08.00-15.00 (jeda istirahat 12.00-13.00).

Keterangan : Jika terdapat perubahan pada jadwal pelayanan, akan diinformasikan melalui subsite dan media sosial lainnya.

2. Telepon, Email, dan Surat

1) **Senin – Kamis**

Pukul 07.30-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)

2) **Jumat**

Pukul 07.30-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)

3. *Hotline* Whatsapp/Media Sosial

1) **Senin – Kamis**

Pukul 07.30-16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)

2) **Jumat**

Pukul 07.30-16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)

3) **Sabtu**

Pukul 08.00-12.00 WIB

4. Layanan Khusus

Layanan khusus dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM dan/atau penyampaian pengumuman melalui *subsite*, media sosial dan lainnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Layanan khusus dapat dilakukan di luar jam kerja dan di luar hari kerja, layanan khusus meliputi :

- *Food Security* (layanan 24 jam),
- Kejadian Luar Biasa,
- Kejadian Luar Biasa (KLB) Keracunan Pangan,
- Kasus Tertentu,
- Pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi, serta
- Penyuluhan dalam rangka Komunikasi, Informasi, dan Edukasi

D. Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Pelaksana penyelenggaraan pelayanan :

1. *Front Office* : 1 Orang
2. Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan : 7 Orang
3. Pengujian Obat dan Makanan
   1) Petugas penerima sampel : 2 Orang
   2) Petugas pengujian : 29 Orang
4. Sertifikasi* : 3 Orang

*(CDOB, CPOBAB secara bertahap, SPA CPKB, Rekomendasi pemohon notifikasi kosmetik, izin penerapan CPPOB, Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, dan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi)

E. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana :

1. Memiliki kompetensi pelayanan publik;
2. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan;
3. Memahami tata cara sertifikasi/registrasi Obat dan Makanan;
4. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan (khusus petugas pengujian).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

F. Tempat Pelayanan

Kantor	:	Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten
Telepon	:	(0254) 8491152; 8490943.
Hotline	:	● 08111372225 (layanan informasi dan pengaduan); ● 081315422211 (layanan sertifikasi); ● 08111686824 (layanan pengujian). ● 08111686824 (layanan pengujian Pihak ke-3 (PNBP)) ● 08118446686 (layanan WBS Lapor Kang).
Website	:	www.serang.pom.go.id
Email	:	bpom_serang@pom.go.id (layanan informasi); ulpk_bpomserang@pom.go.id (layanan pengaduan)
Media Sosial	:	● Instagram: bpom.serang ● Youtube : Balai Besar POM di Serang ● Tiktok : bpom.serang ● Facebook : Balai Besar POM Serang
Mal Pelayanan Publik	:	● MPP Kota Cilegon : Gedung Graha Edhi Praja Jl. Jenderal Sudirman No.2, Kelurahan Ramanuju, Kecamatan Purwakarta, Kota Cilegon. ● MPP Kabupaten Pandeglang : Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang. ● MPP Kabupaten Serang: Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang.
Halo BPOM	:	1500533

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala Balai Besar POM di Serang. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku pada lingkungan Balai Besar POM di Serang. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.

H. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM di Serang 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 Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. Jenis pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya/tarif; dan
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 (PNBP) 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

K. Kompensasi Pengguna Layanan

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan yang tidak memperoleh layanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada Balai Besar POM di Serang, contohnya antara lain sebagai berikut :

1. Pelanggan diperlakukan secara tidak adil;
2. Pelanggan tidak dilayani oleh petugas pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung;
3. Pelanggan mendapatkan perlakukan kasar dan tidak sopan dari petugas pelayanan publik;
4. Waktu respon pelayanan publik dan waktu pelayanan publik* tidak sesuai standar pelayanan publik BBPOM di Serang;

*Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi *trouble* alat laboratorium yang terjadi tanpa disengaja, Pemohon (pelanggan) yang tidak melengkapi persyaratan diantaranya tidak terpenuhinya kelengkapan berkas surat permohonan, bukti bayar pengujian sampel dan sebagainya.

Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dapat berupa :

a. Pemberian cindera mata dari Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang;
b. Prioritas untuk pelayanan berikutnya;
c. pengantaran produk layanan ke tempat pelanggan.

L. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita;
2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Meja *front office*;
4. Kursi roda, tongkat dan kruk;
5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan;
6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan;
7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian;
8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat;
9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat;
10. Alat bantu dengar;
11. Kacamata baca;
12. Standar pelayanan berupa buku disertai tulisan dengan Huruf *Braille*;
13. Komputer di setiap meja layanan;
14. Komputer khusus pelanggan;
15. *Printer* dan mesin fotokopi;
16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan;
17. Brosur Informasi Obat dan Makanan;
18. Ruang Pengaduan;
19. Ruang Pelayanan Informasi Publik;
20. Ruang Laktasi;
21. Ruang Tenang;
22. Area bermain anak;
23. Area baca;
24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas;
25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita;
26. Televisi;
27. *Wifi* gratis;
28. *Charging station*;
29. Kotak saran;
30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan;
31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

32. Kotak P3K; dan
33. *Lanyard* Prioritas.

M. Inovasi Pelayanan Publik

1. Baperan (Bedah Peraturan *Online*)

Bedah peraturan *Online* (Baperan) merupakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dengan melalui pembinaan kepada pelaku usaha terkait peraturan terbaru. Baperan telah dilakukan sejak tahun 2021 dan telah dilakukan rutin setiap bulan.

2. Diva (Deteksi Instan Verifikasi pangan Aman)

Inovasi Deteksi Instan Verifikasi Pangan Aman (DIVA) dilaksanakan secara rutin setiap bulan dengan lokasi yang berpindah di wilayah kerja Balai Besar POM di Serang, termasuk di pusat keramaian masyarakat serta wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal). Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengujikan sampel pangan kepada petugas secara gratis menggunakan alat uji cepat (*rapid test kit*) untuk mendeteksi kemungkinan kandungan bahan berbahaya pada pangan, sekaligus memperoleh layanan konsultasi terkait sertifikasi serta pendaftaran izin edar Obat dan Makanan bagi masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor Balai Besar POM di Serang.

Dalam pelaksanaannya, DIVA juga dikembangkan melalui kegiatan *DIVA Goes to School* yang memberikan edukasi keamanan Jajanan Anak Sekolah, serta DIVA Inklusif yang menyasar kelompok rentan seperti anak-anak, penyandang kebutuhan khusus, orang tua, dan ibu hamil, termasuk pelaksanaan edukasi di sekolah khusus. Pada DIVA Inklusif, materi edukasi disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran dengan menggunakan media visual, alat peraga, dan metode interaktif yang lebih mudah dipahami. Dari 12 pelaksanaan DIVA dalam satu tahun, empat kegiatan dilaksanakan dalam bentuk DIVA Inklusif yang diselenggarakan setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. **Badak Banten (Bantu Dampingi Pelaku Usaha Banten Tumbuh dan Berdaya Saing)**

   Badak Banten adalah inovasi yang dikembangkan Balai Besar POM di Serang untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha di wilayah Banten dalam memperoleh perizinan Obat dan Makanan dengan cakupan komoditi Obat, Obat Bahan Alam, Kosmetik dan Pangan Olahan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui:

1. Pengaduan Obat dan Makanan
   a. Datang Langsung :
      1) Kantor Balai Besar POM di Serang
         Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten;
      2) Mal Pelayanan Publik:
         a) MPP Kota Cilegon
            Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon;
         b) MPP Kabupaten Pandeglang
            Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang;
         c) MPP Kabupaten Serang
            Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang;
   b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor);
   c. Telepon : (0254) 8491152/8490943;
   d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225;
   e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id;
   f. Media Sosial
      1) Instagram : bpom.serang;
      2) Facebook : BPOM Serang;
   g. Kotak Saran;
   h. Aplikasi BPOM *Mobile*;
   i. Halo BPOM 1500533.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*)
    a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
    b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai Besar POM di Serang dilakukan pencatatan secara manual dan pada aplikasi SIMPEL (Khusus Pengaduan Obat dan Makanan).

C. Pengelola Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Menerima pengaduan dari berbagai kanal pengaduan yang masuk ke Balai Besar POM di Serang;
2. Verifikasi data pengaduan yang diterima;
3. Melakukan pendataan terhadap pengaduan yang diterima;
4. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
5. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan;
6. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan;
7. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite dan media sosial Balai Besar POM di Serang (Khusus Pengaduan Obat dan Makanan); dan
8. Dokumentasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Balai Besar POM di Serang 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.

Balai Besar POM di Serang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ISO 17025:2017 dan ISO 37001:2016 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai seluruh staf. Penerapan Sistem Manajemen Mutu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun dan selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan Sistem Manajemen Mutu, diharapkan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan pada Balai Besar POM di Serang melalui :

A. Monitoring

1. Audit Internal yang dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal minimal setahun sekali.
2. Audit Eksternal yang dilaksanakan oleh pihak ketiga minimal setahun sekali.

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
2. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM.
4. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 1

PENGADUAN MASYARAKAT
DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 1. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

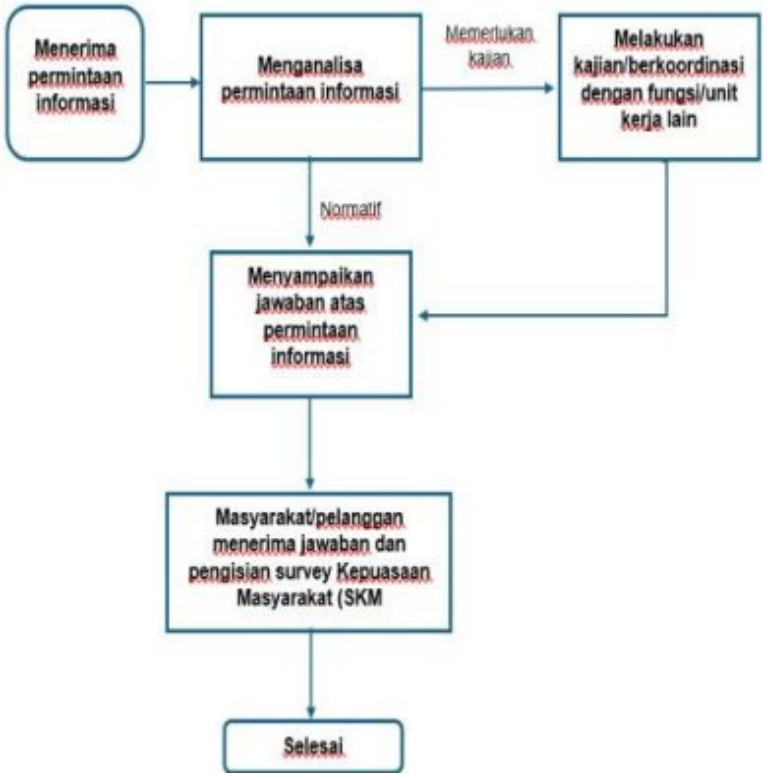
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN		
1	Persyaratan	1. Layanan Pengaduan Masyarakat a. Identitas pemohon (nama, alamat, nomor telepon/*whatsapp/*email/akun media sosial, pekerjaan/profesi, tanda pengenal/KTP/SIM); b. Rincian kronologi pengaduan yang disertai data dukung/dokumentasi: 1) Pelaporan pengaduan sarana produksi/ distribusi Obat dan Makanan: a) Nama Sarana; b) Alamat Sarana; c) Titik Lokasi Sarana; d) Foto Sarana (tampak depan dan yang mendukung pelaporan). 2) Pelaporan pengaduan produk Obat dan Makanan: a) Nama Produk; b) Bukti Pembelian (jika ada); c) Foto produk; d) Lokasi ditemukannya produk; e) Jika produk ditemukan secara *online* dapat disertakan link yang mendukung.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Layanan Informasi Obat dan Makanan a. Identitas pelanggan (nama, usia, alamat, nomor telepon/*whatsapp/*email/, pekerjaan/ profesi, jenis kelamin, nomor telepon, pendidikan terakhir, nama instansi/ perusahaan tempat bekerja/beraktivitas; b. Jenis informasi yang dibutuhkan dan tujuan permintaan informasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Layanan Informasi Obat dan Makanan a. Layanan Informasi Umum Obat dan Makanan 1) Permintaan informasi langsung melalui Kantor BBPOM di Serang/ Mal Pelayanan Publik (MPP) dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/*email/ whatsapp* dan media sosial. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB tanpa jeda istirahat dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB tanpa jeda istirahat. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi di luar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai Besar POM di Serang dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan Komunikasi,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

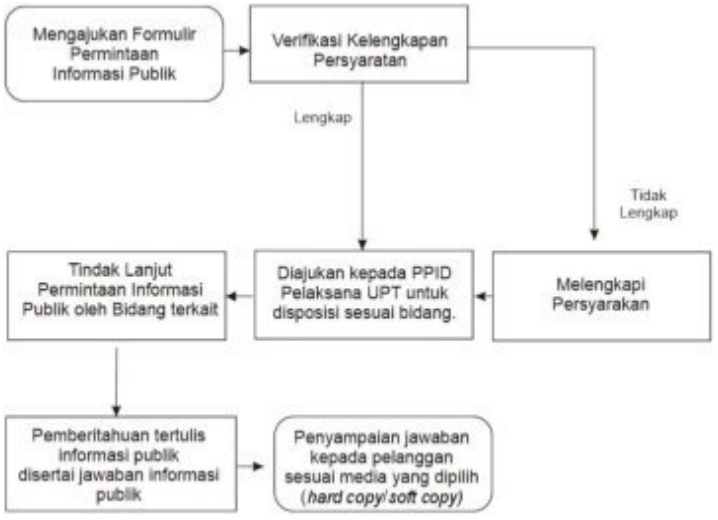
		Informasi, dan Edukasi (KIE). Pelayanan diluar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. 2) Petugas menerima permintaan informasi dan melakukan pengecekan data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. 3) Perumusan jawaban informasi apabila memerlukan rujukan akan dirujuk ke bagian terkait dan jawaban informasi diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. **Alur Layanan Informasi Obat dan Makanan Umum** 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

b. Layanan Informasi Publik Obat dan Makanan

1) Permintaan Informasi dilakukan melalui website https://ppid.pom.go.id.
2) Petugas menerima permintaan informasi dan melakukan pengecekan data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.
3) Perumusan jawaban informasi apabila memerlukan rujukan akan dirujuk ke bidang terkait dan jawaban informasi diberikan kepada pelanggan melalui media yang sesuai.

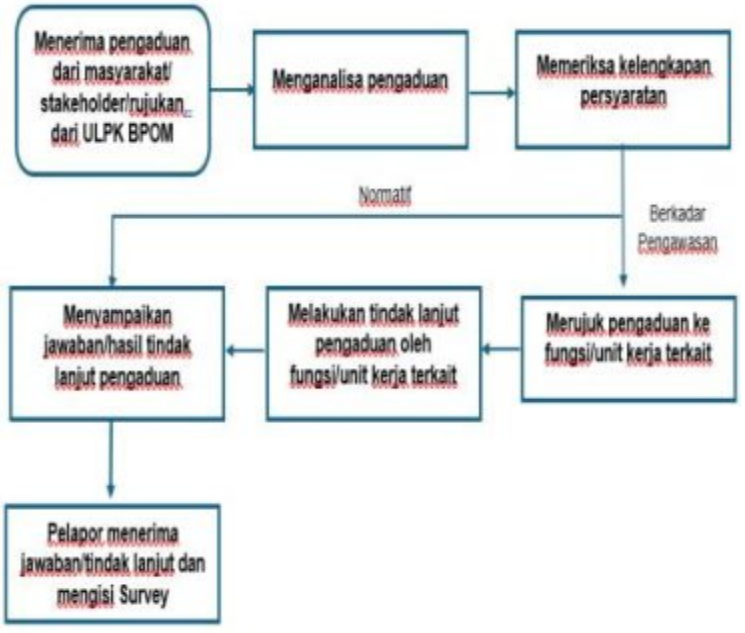
Alur Layanan Informasi Obat dan Makanan Publik



2. Layanan Pengaduan Obat dan Makanan

a. Layanan pengaduan dilakukan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/*whatsapp* dan media sosial

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Layanan Pengaduan melaui ULPK dilayani pada jam kerja hari Senin sampai-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB tanpa jeda istirahat dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB tanpa jeda istirahat. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Pelayanan diluar jam kerja juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak. b. Petugas menerima pengaduan dan melakukan pengecekan data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan akan dirujuk ke bagian terkait dan jawaban tindak lanjut akan diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. **Alur Pengaduan Masyarakat** 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	Timeline dihitung sejak semua kelengkapan persyaratan telah dipenuhi. 1. Tindak Lanjut Layanan Informasi Obat dan Makanan a. Layanan Informasi Umum Obat dan Makanan 1) Permintaan informasi yang bersifat normatif : 5 Hari Kerja; 2) Permintaan informasi yang memerlukan kajian: 14 Hari Kerja. b. Layanan Informasi Publik Obat dan Makanan: 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang 7 Hari Kerja. 2. Tindak lanjut Layanan Pengaduan Masyarakat a. Pengaduan yang bersifat normatif : 5 Hari Kerja; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan tidak memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan : 14 Hari Kerja; c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut pemeriksaan lapangan : 60 Hari Kerja. Keterangan*: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Rumusan jawaban pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Makanan; 7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 8. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku Standar pelayanan disertai tulisan dalam Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK *center* yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. *Kotak* P3K; 33. *Lanyard* Prioritas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Infokom 7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 2

PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 2. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

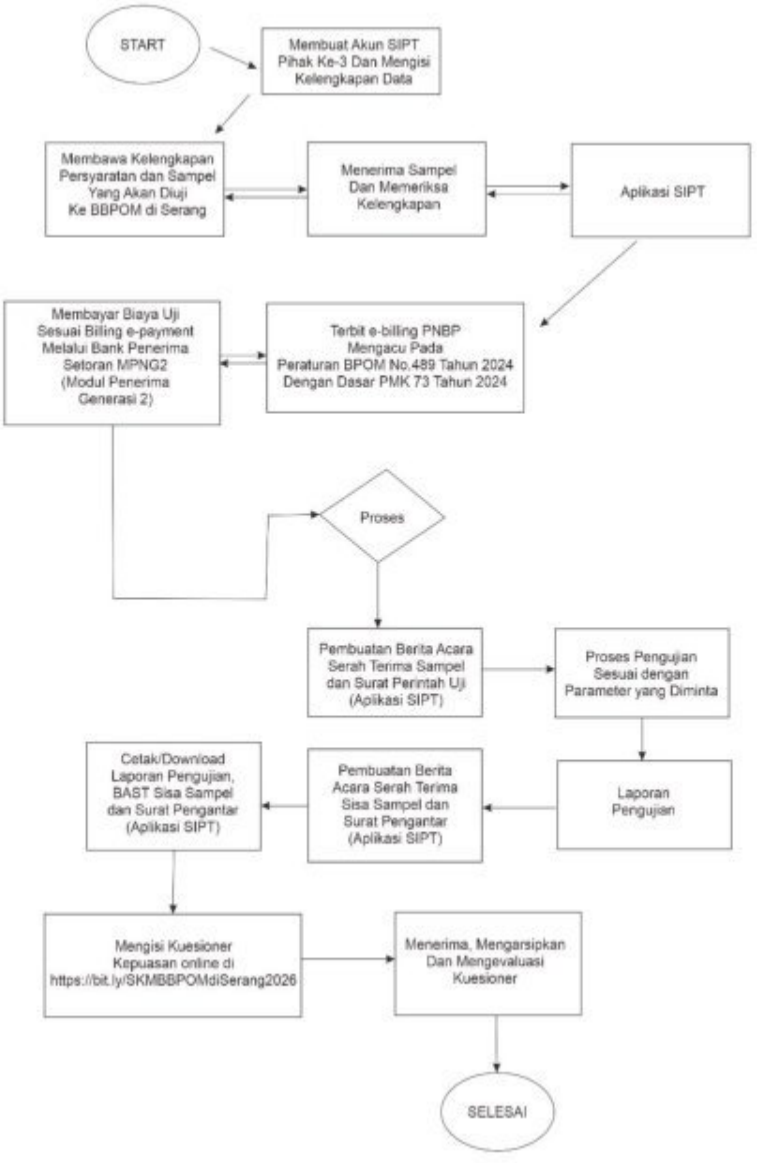
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN		
1	Persyaratan	1. Sampel Obat dan Makanan memenuhi jumlah minimal untuk pengujian; 2. Laboratorium mampu melakukan pengujian yang diajukan oleh pihak ketiga; 3. Kelengkapan berkas **a. Syarat untuk umum (Instansi Pemerintah dan Swasta) :** 1) Memiliki Akun di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login; 2) Menginput Data di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, meliputi: a) Data sampel; b) Surat permohonan pengujian berkop; perusahaan atau instansi; c) *Fotocopy* KTP pengirim sampel; d) Surat Rekomendasi Dinas Setempat. 3) Nomor bets pada sampel yang dikirim sama dengan data sampel yang diinput pada SIPT; 4) Melakukan pembayaran sesuai dengan kode pembayaran yang telah diberikan; 5) Laporan Pengujian dapat di *download* pada PORTAL SIPT PIHAK KE-3.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Syarat untuk Kepolisian : 1) Memiliki Akun di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, https://sipt.pom.go.id/pihak-3/login; 2) Menginput Data di PORTAL SIPT PIHAK KE-3, meliputi: a) Data sampel; b) Surat permohonan pengujian berkop perusahaan atau instansi; c) *Fotocopy* KTP pengirim sampel; d) Laporan Polisi; e) Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP). 3) Nomor bets pada sampel yang dikirim sama dengan data sampel yang diinput pada SIPT; 4) Berita Acara Penyitaan Barang; 5) Berita Acara Pembungkus/Penyegelan Barang Bukti; 6) Berita Acara Penyisihan dan pengambilan Barang Bukti; 7) Surat Perintah Tugas; 8) Surat Perintah Penyidikan; 9) Melakukan pembayaran sesuai dengan kode pembayaran yang telah diberikan; 10) Laporan Pengujian dapat di *download* pada PORTAL SIPT PIHAK KE-3. Pengujian PNBP di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tidak dapat dilakukan untuk kategori berikut: 1. Sampel untuk uji zat/bahan aktif bukan suatu produk;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Sampel yang bukan merupakan produksi sendiri; 3. Sampel selain produk jadi dengan kategori pangan yang tidak diatur dalam PerBPOM Nomor 13 Tahun 2023; 4. Sampel yang diuji untuk tujuan pendaftaran izin edar atau notifikasi; 5. Sampel yang diajukan oleh pihak yang tidak berbadan hukum.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengujian indentifikasi zat aktif pada obat/ NAPPZA menggunakan instrument GC-MS (*Gas Chromatography – Mass Spectrometry*). *Timeline* adalah 1 Hari Kerja, terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 2. Pengujian sampel PNBP identifikasi Obat-obat tertentu (Tramadol HCl/Triheksifenidil HCl/ Dekstrometorphan Hbr) menggunakan Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan Densitometer. *Timeline* adalah 3 Hari Kerja, terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 3. Pengujian sampel PNBP identifikasi zat aktif pada obat/ NAPPZA diluar penggunaan instrument GC-MS (*Gas Chromatography – Mass Spectrometry*). *Timeline* adalah 15 Hari Kerja, terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 4. Pengujian sampel PNBP selain zat aktif Obat/NAPPZA sesuai lampiran 9. *Timeline* terhitung setelah konfirmasi pembayaran diterima pada jam kerja. 5. 30 Hari Kerja untuk pengujian sampel PNBP 2 parameter atau lebih. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada peralatan yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Biaya/Tarif	Terlampir pada lampiran 9 (Sesuai Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian. Peraturan ini berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan).
5	Produk Layanan	Laporan Pengujian sesuai parameter uji
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Keputusan Kepala Badan POM No.489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian; 9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan. 10. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku Standar pelayanan disertai tulisan dalam Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. *Televisi*; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kota*k saran;* 30. *Air m*ineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan; 2. Memiliki kompetensi pengujian Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Penerima Sampel 2 Orang dan Petugas Pengujian 29 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 3

SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)		
1	Persyaratan	1. Permohonan Baru a. Dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi) meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; b. Dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi: 1) Perizinan berusaha Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE); dan 2) Tanda daftar Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). c. Dokumen teknis (untuk fasilitas distribusi) meliputi: 1) Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; 2) Daftar kategori - produk dan/atau aktivitas; 3) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan Obat; 4) Daftar peralatan/ perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5) Kebijakan mutu dan daftar SOP sesuai ruang lingkup dan aktivitas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. d. Dokumen teknis (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi: 1) Data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi; 2) Diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan 3) Prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. 2. Perubahan a. Untuk Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang pada alamat dan lokasi berbeda, berupa: 1) Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2) Dokumen teknis meliputi: a) Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; b) Daftar peralatan/ perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan c) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) / surat tanda registrasi apoteker (STRA) penanggung jawab gudang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. b. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang termasuk perubahan fungsi atau perluasan ruangan penyimpanan, ruangan pengemasan ulang, dan pelabelan ulang pada alamat yang sama: 1) Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) Dokumen teknis berupa denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat yang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan kategori produk dan/atau aktivitas: 1) Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) Dokumen teknis meliputi: a) Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat; b) Daftar peralatan/ perlengkapan terkualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk dan/atau aktivitas; dan c) Daftar kategori produk yang didistribusikan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. d. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan/penambahan aktivitas menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat: 1) Dokumen administratif, meliputi: a) Perizinan berusaha Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE); b) Tanda daftar Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE).

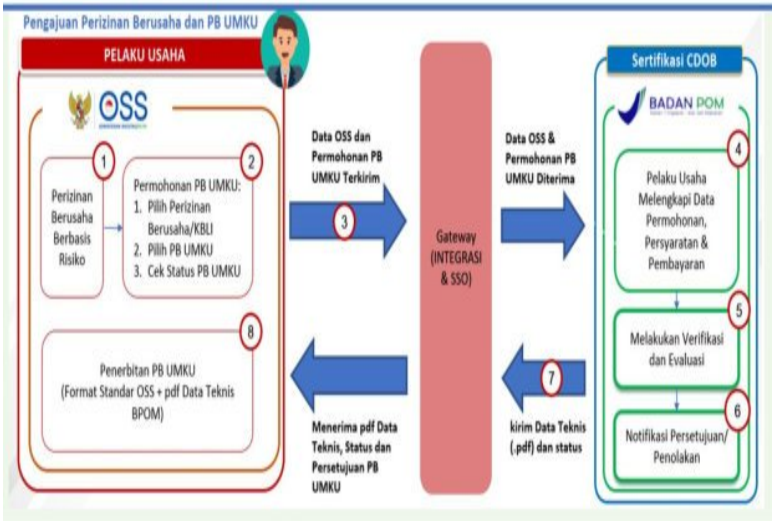
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2) Dokumen teknis meliputi: a) Data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi; b) Diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan c) Prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. e. Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi karena perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi, perubahan alamat kantor, atau pengurangan gudang PBF atau PBF Cabang: 1) Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan 2) Dokumen teknis meliputi denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

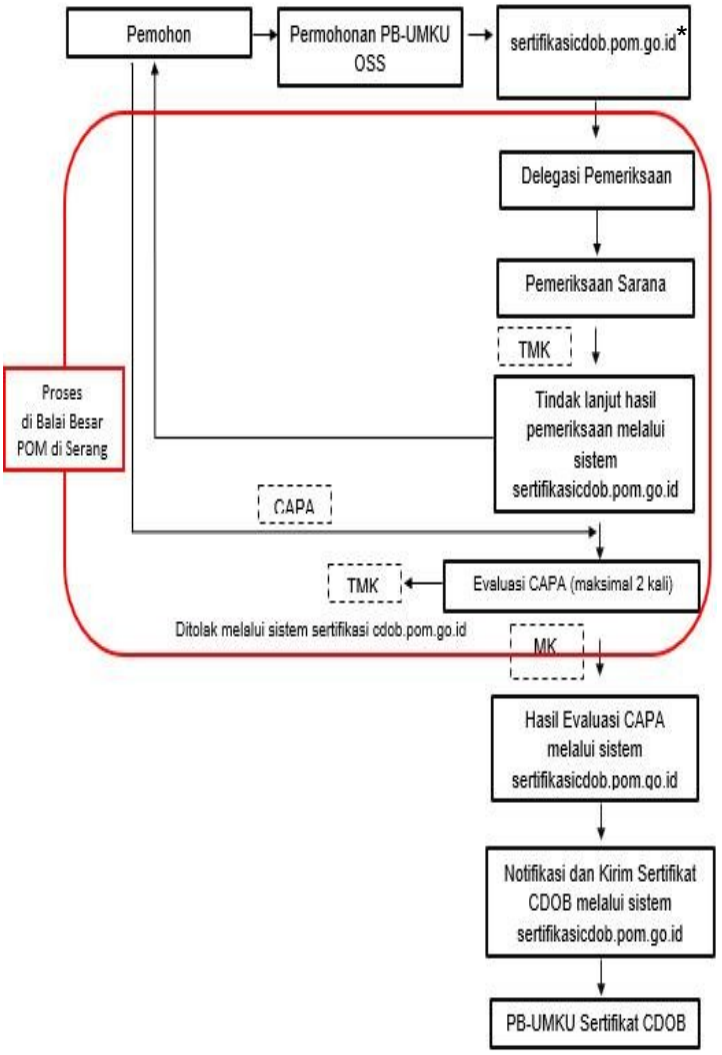
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Perpanjangan a. Dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi), perizinan berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat. b. Dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat), meliputi: 1) Perizinan berusaha Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE); dan 2) Tanda daftar Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). c. Dokumen teknis meliputi: 1) Dokumen inspeksi diri; dan 2) Tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir yang telah dinyatakan memenuhi ketentuan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB. *Persyaratan diunggah pada: sertifikasicdob.pom.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Persetujuan Denah Bangunan PBF a. Permohonan diajukan melalui surat/ email, ditujukan kepada Kepala Balai Besar POM di Serang. b. Evaluasi kelengkapan dan kesesuaian denah Bangunan PBF dengan prinsip CDOB. c. Apabila dinyatakan lengkap dan sesuai diterbitkan surat persetujuan denah 2. Mekanisme pengajuan sertifikasi CDOB  Proses pengajuan sertifikasi CDOB melalui sertifikasicdob.pom.go.id menjadi tanggung jawab Ditwasdis mencakup evaluasi dokumen, penerbitan SPB dan verifikasi pembayaran PNBP. 3. Mekanisme evaluasi dan pemeriksaan CAPA dalam rangka sertifikasi CDOB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Catatan :

- *mencakup tahapan evaluasi kelengkapan dokumen oleh Ditwasdis, jika lengkap akan terbit SPB, jika belum lengkap dikembalikan ke pelaku usaha untuk revisi permohonan dengan timeline 20 Hari Kerja dan mengirimkan kembali hingga dinyatakan lengkap.
- Proses bisnis yang dilakukan di Balai Besar POM di Serang yaitu di kotak merah.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Berdasarkan PP No.5 Tahun2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada lampiran I, *timeline* proses Sertifikasi CDOB keseluruhan adalah 49 Hari Kerja. Perhitungan jangka waktu dalam proses penerbitan perizinan berusaha dilaksanakan berdasarkan mekanisme *clock on clock off*. 2. Dua kali penyampaian CAPA dari pelaku usaha masing-masing 40 hari kerja. 3. Evaluasi CAPA oleh petugas maksimal 2 kali dengan masing-masing 12 hari kerja. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.
5	Produk Layanan	1. Penerbitan dokumen persetujuan denah PBF 2. Rekomendasi Penerbitan Sertifikat CDOB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. *Website* : https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan pajak yang Berlaku pada Badan POM; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat Yang Baik; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat Dan Makanan; 7. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku standar pelayanan disertai tulisan dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 4

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB) SECARA BERTAHAP

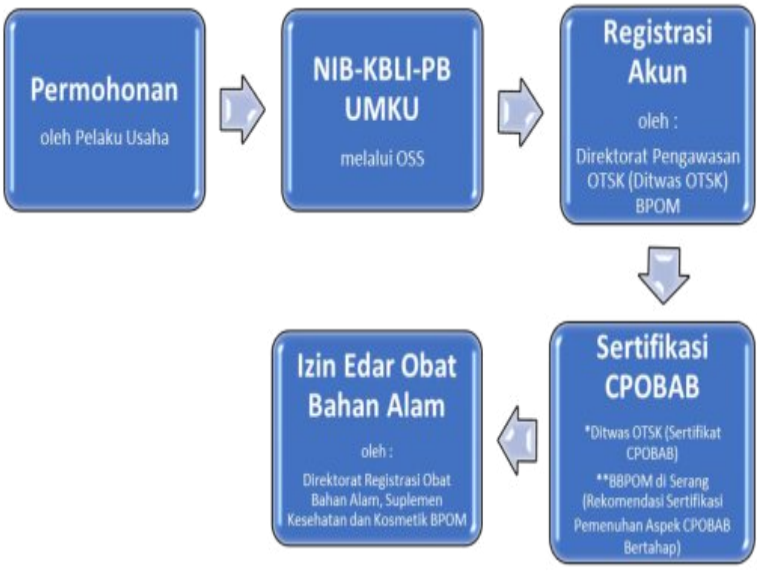
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 4. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

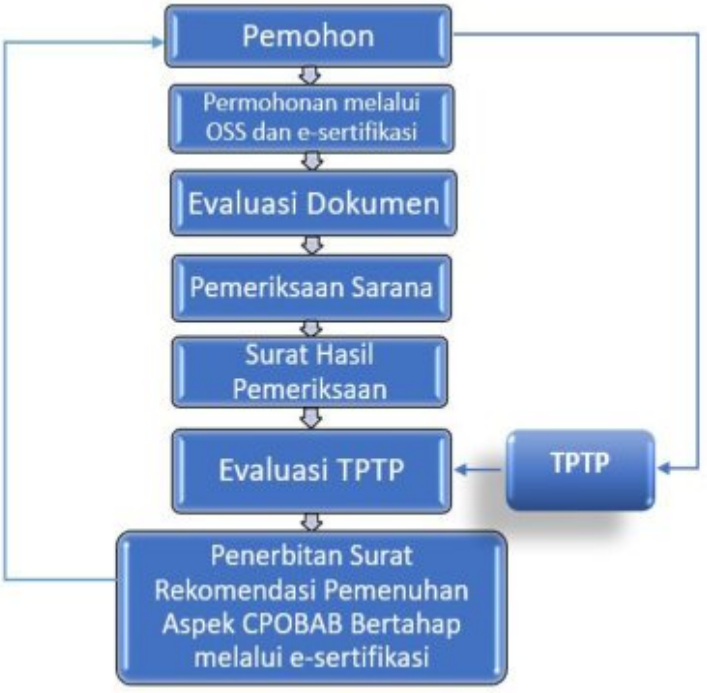
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB) SECARA BERTAHAP		
1	Persyaratan	Pelaku usaha yang merupakan usaha obat bahan alam yaitu UKOBA (Usaha Kecil Obat Bahan Alam) dan UMOBA (Usaha Mikro Obat Bahan Alam) yang telah memiliki akun e-sertifikasi BPOM (http://www.e-sertifikasi.pom.go.id) mengajukan permohonan layanan penerbitan sertifikasi baru harus mengunggah dokumen teknis berupa: 1. Surat pernyataan komitmen untuk permohonan Sertifikat CPOBAB; 2. Dokumen induk IOT, IEBA, UKOT atau UMOT; 3. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan Obat; 4. Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang baik yang masih berlaku untuk Bentuk Sediaan sesuai dengan permohonan jika menggunakan fasilitas bersama dengan obat. 5. Dokumen Mutu sesuai tahap izin penerapan: Tahap dalam aspek CPOBAB secara bertahap untuk UMOT terdiri atas: 1. Tahap I : Sanitasi dan Higiene

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Tahap II : Dokumentasi Tahap dalam aspek CPOBAB secara bertahap untuk UKOT terdiri atas : 1. Tahap I a. Aspek sanitasi dan higiene; dan b. Aspek dokumentasi. 2. Tahap II a. Aspek manajemen mutu; b. Aspek produksi; c. Aspek pengawasan mutu; dan d. Aspek cara penyimpanan dan pengiriman. 3. Tahap III a. Aspek personalia; b. Aspek bangunan, fasilitas dan peralatan; c. Aspek penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian; dan d. Aspek inspeksi diri.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mekanisme pendaftaran izin edar Obat Bahan Alam 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Alur Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap melalui e-sertifikasi 
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penerbitan surat hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana. 2. Evaluasi terhadap tindakan perbaikan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) hari kerja sejak tambahan data dikirimkan (sistem *clock on clock off*) 3. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap disampaikan kepada Kepala Badan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tanggal hasil evaluasi *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	1. Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap 2. Hasil Evaluasi TPTP hasil Pemeriksaan (Status *Closed*)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran*;* h. *A*plikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6116); 3. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanann Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi pada Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; 8. Peraturan Kepala Badan POM No. 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan Dan Mutu Obat Tradisional; 9. Peraturan Badan POM No. 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap; 10. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku standar pelayanan disertai tulisan dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK *center* yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. *Kotak P3K; dan* 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 5

SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 5 Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

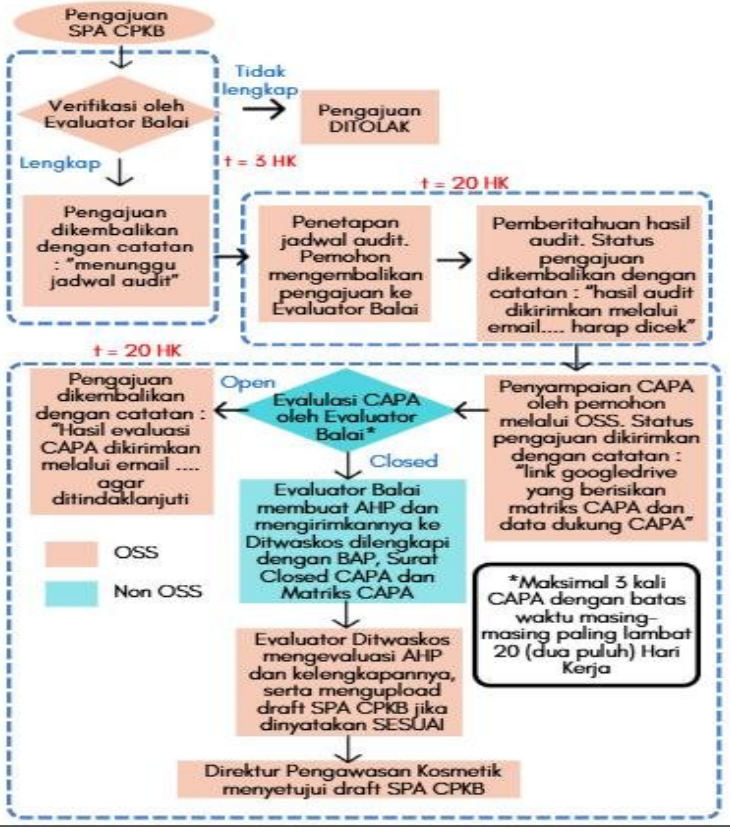
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (CPKB)		
1	Persyaratan	1. Permohonan Baru a. Dokumen penerapan 10 (sepuluh) aspek sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB; dan b. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Perpanjangan (Pembaharuan Sertifikat CPKB) a. Dokumen penerapan 10 (sepuluh) aspek sistem mutu CPKB sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB; dan b. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Perubahan a. Perubahan administrasi Dokumen pendukung perubahan administratif sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Perubahan teknis Dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB. 4. Daftar dokumen penerapan 10 (sepuluh) aspek Sistem Mutu CPKB : a. Industri Kosmetik Golongan A 1) Sistem Manajemen Mutu 2) Personalia 3) Bangunan dan Fasilitas 4) Peralatan 5) Sanitasi dan Higiene 6) Produksi 7) Pengawasan Mutu 8) Dokumentasi 9) Penyimpanan 10) Penanganan Mutu dan Penarikan Produk b. Industri Kosmetik Golongan B 1) Higiene dan Sanitasi; 2) Dokumentasi. sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB. 5. Memiliki penanggung jawab teknis dengan kualifikasi : a. Apoteker (untuk Industri Kosmetik Golongan A). b. Minimal Tenaga Teknis Kefarmasian (untuk Industri Kosmetik Golongan B).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Gambaran umum alur sertifikasi kosmetika  ● Sertifikasi CPKB full aspek dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik Badan POM dan dapat melibatkan BBPOM di Serang. ● Sertifikasi SPA CPKB dilaksanakan oleh BBPOM di Serang dan hanya diterbitkan bagi Industri Kosmetika yang tidak menerima kontrak produksi sesuai Alur Rekomendasi SPA CPKB. 2. Alur Rekomendasi SPA CPKB 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Verifikasi dokumen oleh evaluator Balai 3 Hari Kerja. 2. 20 Hari Kerja untuk pemberitahuan hasil pemeriksaan. 3. Penyampaian Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan (TPTP) oleh pelaku usaha maksimal 3 kali, dengan batas waktu masing-masing penyampaian TPTP maksimal 20 Hari Kerja. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	SPA CPKB (Evaluasi Hasil Tindakan Perbaikan dan Analisis Hasil Pemeriksaan)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM; 3. Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 4. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 5. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 7. Peraturan Badan POM No.2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 8. Peraturan Badan POM No.31 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 9. Peraturan Badan POM No.8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika tertentu yang dapat diproduksi oleh Industri Kosmetika yang memiliki sertifikat Produksi Kosmetika Golongan B;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		10. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 11. Peraturan Badan POM No.3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 12. Peraturan Badan POM No.16 Tahun 2024 tentang Cemaran dalam Kosmetika; 13. Peraturan Badan POM No.18 tahun 2024 tentang Penandaan, Promosi, dan Iklan Kosmetik; 14. Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2025 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetik; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; 16. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan POM; 18. Peraturan Badan POM No.27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 19. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK/02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik; 20. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		21. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille;* 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. *ATK center* yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. *Televisi*; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV; 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 6

REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA

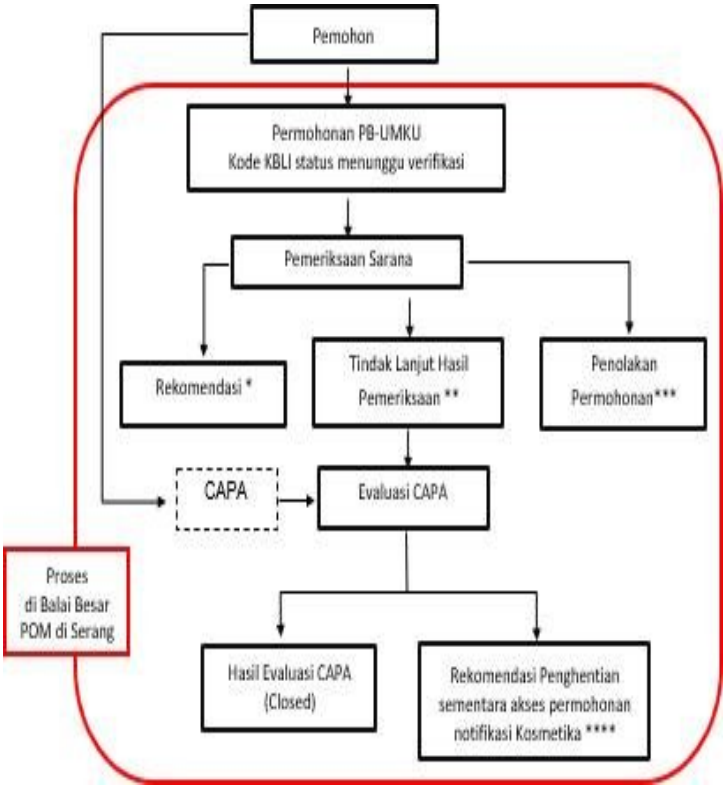
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 6. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA		
1	Persyaratan	1. NIB dengan KBLI mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.27 Tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sub Sektor Obat dan Makanan; 2. Permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; 3. Fotokopi/scan kartu tanda penduduk penanggung jawab teknis; 4. Fotokopi/scan ijazah penanggung jawab teknis: a. Importir minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi, ilmu kimia; b. Badan Usaha minimal tenaga teknis kefarmasian (D3 Farmasi). 5. Fotokopi/Scan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; 6. Dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a. Prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; b. Catatan persediaan/kartu stok Kosmetika;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; d. Prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; e. Prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal. 7. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Lima (5) Hari Kerja rekomendasi terbit, sejak pemeriksaan jika NIB, surat pemohonan, penanggungjawab teknis sesuai ketentuan; 2. Tujuh (7) Hari Kerja pemeriksaan sarana sejak permohonan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Terbit surat hasil pemeriksaan sarana ke pelaku usaha 5 Hari Kerja sejak pemeriksaan dilakukan; 4. Pelaku usaha melaporkan CAPA maksimal 20 hari kerja sejak tanggal pemeriksaan. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada Badan POM; 3. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 4. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 5. Peraturan Badan POM No.2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 6. Peraturan Badan POM No.3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; 8. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan POM No.33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan POM; 10. Peraturan Badan POM No.16 Tahun 2024 tentang Batas Cemaran dalam Kosmetik; 11. Peraturan Badan POM No.18 tahun 2024 tentang Penandaan, Promosi, dan Iklan Kosmetik; 12. Peraturan Badan POM No.25 Tahun 2025 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetik; 13. Peraturan Badan POM No.27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 14. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK/02.02.1.2.20.428 Tahun 2020 tentang Penetapan Bentuk Sediaan Kosmetik; 15. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 16. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku standar pelayanan disertai tulisan dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK *center* yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akutabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 7

IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 7. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

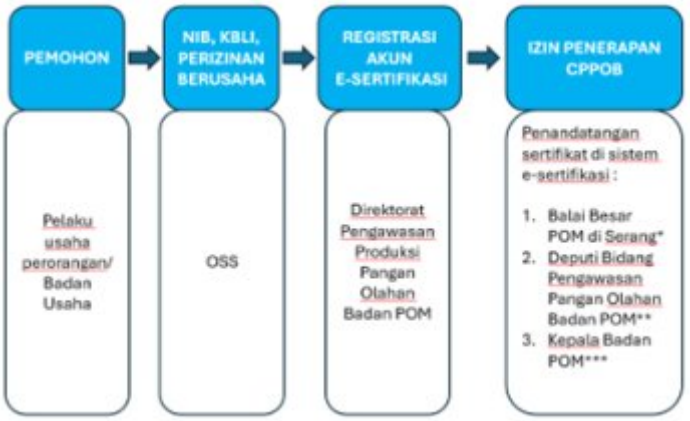
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
LAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB)		
1	Persyaratan	1. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No. 27 Tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 2. Permohonan Baru a. Dokumen administratif termasuk NPWP dengan status valid; b. Dokumen teknis meliputi: 1) Peta lokasi sarana produksi; 2) Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi; 3) Panduan mutu atau dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi termasuk: a) Surat pernyataan pemenuhan komitmen penerapan CPPOB dengan skala usaha mikro dan kecil; b) Hasil penilaian mandiri penerapan CPPOB dengan skala usaha mikro dan kecil yang memproduksi pangan risiko sedang; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c) Hasil audit/ pemeriksaan CPPOB sebelumnya oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan yang telah diselesaikan perbaikannya telah diselesaikan perbaikannya, jika ada. 4) Deskripsi Pangan Olahan; dan 5) Alur proses produksi beserta penjelasannya, serta catatan / prosedur pengendalian setiap tahap. 3. Perubahan a. Persetujuan Perubahan Teknis 1) Daftar perubahan pada sarana produksi/penambahan fasilitas baru; dan 2) Dokumen pengendalian perubahan dan dokumen pendukung terkait perubahan. b. Persetujuan Perubahan Administrasi Dokumen pendukung terkait perubahan administrasi. 4. Perpanjangan a. Dokumen administratif termasuk NPWP dengan status valid; b. Dokumen teknis meliputi: 1) Peta lokasi sarana produksi; 2) Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi; 3) Panduan mutu atau meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi; 4) Deskripsi Pangan Olahan; dan Alur proses produksi beserta penjelasannya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Gambaran Umum Alur Permohonan Izin Edar Pangan Olahan 1. Pangan Olahan Resiko Rendah dan Sedang  Keterangan : * Modal skala usaha mikro (aset diluar tanah dan Untuk usaha mikro dengan modal (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah paling banyak 1 Milyar dan Usaha Kecil dengan modal (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah >1Milyar sampai paling banyak 5 Milyar. ** Untuk usaha Menengah dengan modal skala usaha menengah (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah >5 Milyar sampai paling banyak 10 Milyar. *** Untuk usaha Besar dengan modal (aset diluar tanah dan bangunan) sesuai PP 7 tahun 2021 tentang kemudahan perlindungan adalah adalah >10 Milyar.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Pangan Olahan Resiko Tinggi

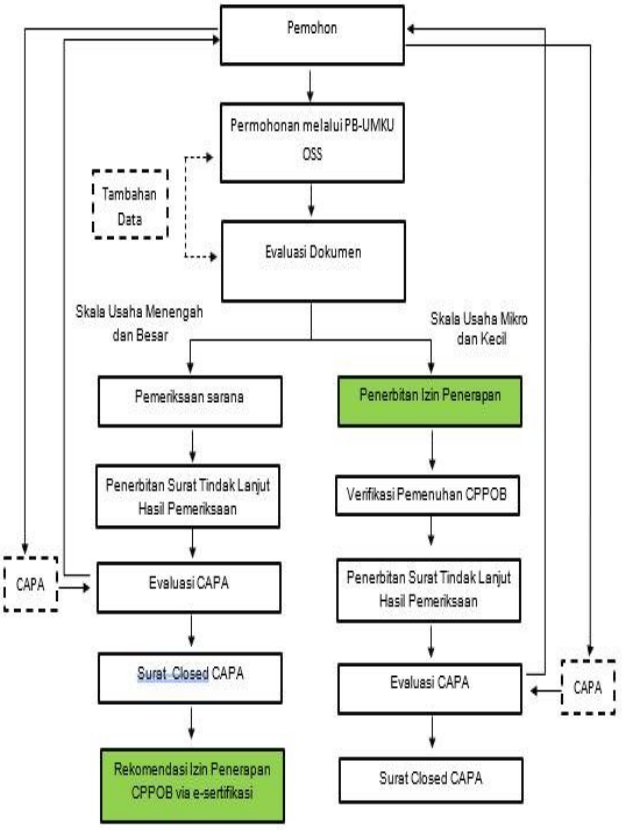


Keterangan :

* Skala Usaha Mikro dan Kecil (Izin Penerapan PMR Bertahap).

** Skala Menengah dan Besar (Izin Penerapan PMR Full/ Penuh).

3. Alur Izin Penerapan CPPOB di Balai Besar POM di Serang



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Ketentuan lain : a. Pemohon setelah memiliki akun e-sertifikasi (bisnis proses di BPOM pusat), melengkapi profile sarana; b. Mengisi data industri dengan sinkronisasi data industri dengan OSS; c. Melengkapi data penanggung jawab; d. Melengkapi data daftar sarana dengan melakukan sinkronisasi dengan OSS; e. Verifikasi perubahan data sarana oleh admin UPT e-sertifikasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Revisi dokumen pada tahap pra-evaluasi dibatasi maksimal hingga 3 kali; 2. Waktu maksimum pelaku usaha untuk merespons atau mengajukan perbaikan dokumen adalah 120 hari kalender; 3. 20 Hari Kerja (Evaluasi dokumen permohonan, *clock on clock off*); sampai dengan pemeriksaan sarana setelah dokumen dinyatakan lengkap (untuk usaha skala menengah dan besar); 4. 5 Hari Kerja (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan serta mengunggah permintaan CAPA sejak tanggal inspeksi); 5. Revisi CAPA (*Corrective and Preventive Actions*) dibatasi hingga maksimal 3 kali; 6. Waktu maksimum pelaku usaha untuk merespons atau mengirimkan perbaikan CAPA adalah 120 hari kalender; 7. 12 bulan verifikasi pemenuhan CPPOB (untuk usaha skala mikro dan kecil);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. 40 hari kerja Penerbitan Izin Penerapan CPPOB sejak *closed* CAPA (untuk skala usaha menengah besar). 9. Penyampaian CAPA oleh pelaku usaha 20 Hari Kerja maksimal sebanyak 2 kali. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Izin penerapan CPPOB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pangan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2019 Tentang Keamanan Pangan; 4. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah; 6. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 7. Permenperin No.75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 8. Peraturan Badan POM No.27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan POM No.22 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik; 10. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Buku standar pelayanan disertai tulisan dengan Huruf *Braille*;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK *center* yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 8

SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) OBAT DAN MAKANAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 8. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

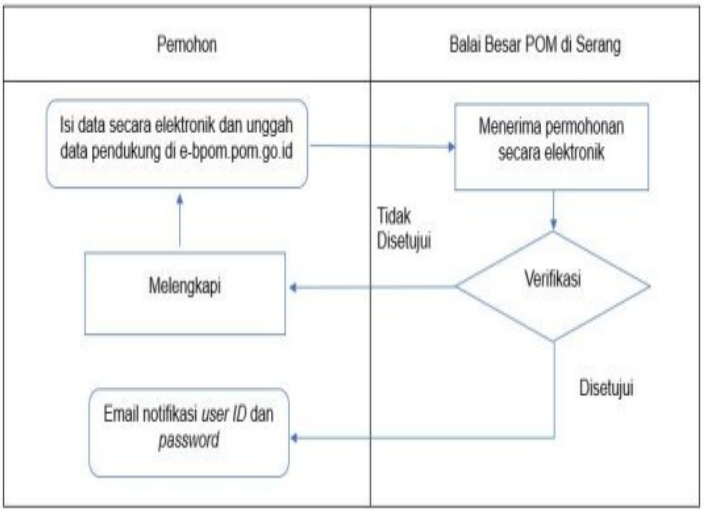
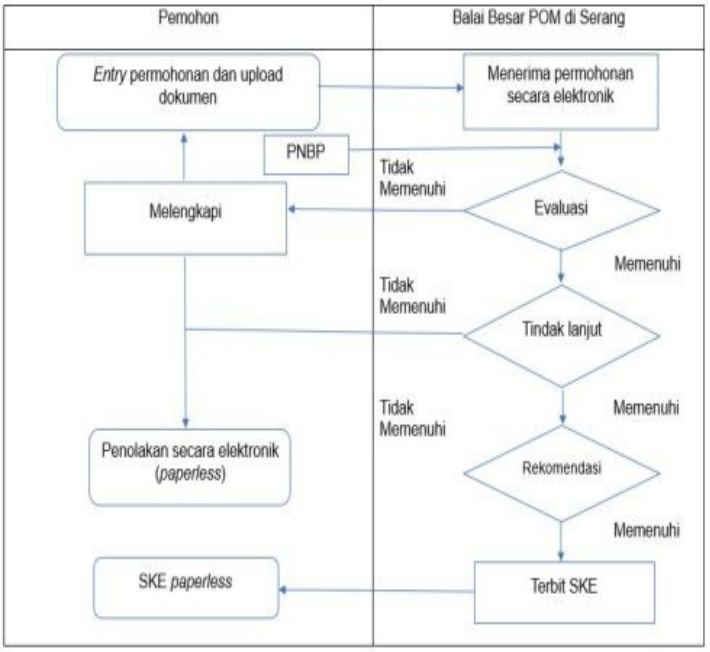
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) OBAT BAHAN ALAM, OBAT KUASI, DAN SUPLEMEN KESEHATAN		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Keterangan Ekspor Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan, atau bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang, kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor BPOM dengan mengakses www.e-bpom.pom.go.id. Persyaratan Khusus 1. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, kemasan, negara tujuan, nomor izin edar (NIE), nama dan alamat Eksportir; 2. Sertifikat CPOB atau sertifikat CPOBAB; 3. Sertifikat atau izin produksi Industri Obat Bahan Alam atau sertifikat izin ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan; 4. Persetujuan izin edar;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Penandaan yang disetujui oleh pejabat pimpinan tinggi pratama yang melaksanakan tugas di bidang registrasi Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik untuk *Certificate of Free Sale (CFS);* 6. Hasil pindai berwarna desain kemasan yang akan diekspor untuk *Certificate of Free Sale (CFS)*; 7. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk *Certificate of Pharmaceutical Product*/CPP; 8. Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika untuk *Certificate* /CPP; 9. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk *Certificate Of Health*/COH; dan 10. Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut *Corrective Action Preventive Action*/CAPA inspeksi rutin/Sertifikasi CPOB/CPOBAB dari BPOM atau UPT minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk *certificate of pharmaceutical product*/CPP dan Surat Keterangan Sertifikat CPOBAB.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id  2. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (CFS dan CoH) melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKE adalah 8 jam (sistem *clock on clock off*)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Ekspor : Produk jadi : Rp50.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Keselamatan Pelayanan	Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.
B. SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) PANGAN OLAHAN		
1	Persyaratan	1. Surat Keterangan Ekspor produk pangan, bahan pangan dan bahan tambahan pangan hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan

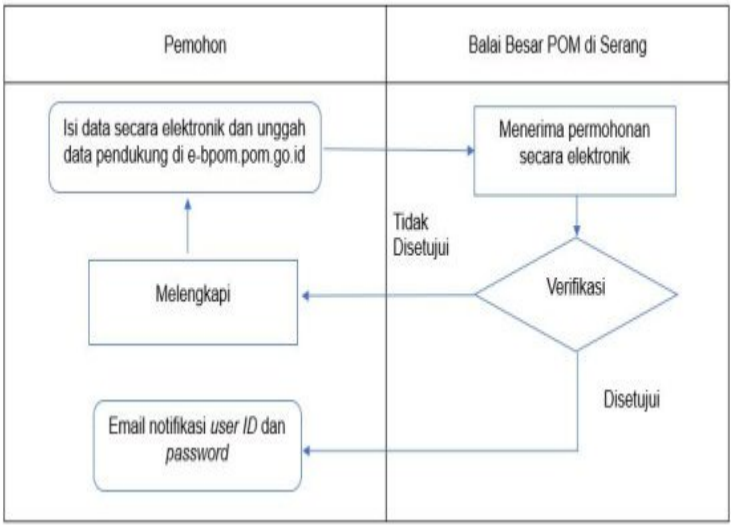
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 3. Pemohon (eksportir) yang terdaftar pada e-bpom.pom.go.id; 4. Surat Permohonan ditujukan ke Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan; a. Nama Dagang; b. Nama Jenis; c. Kemasan; d. Jumlah yang diekspor; e. Negara Tujuan Nama dan Alamat Eksportir; f. Nomor Pendaftaran (MD/SPP-IRT); g. Nomor Bets/ Kode Produksi; 5. Surat Pernyataan; 6. Surat Perjanjian Kerja sama antara produsen dan eksportir; 7. Fotokopi nomor pendaftaran dan label yang disetujui pada waktu pendaftaran (MD) atau fotokopi Sertifikat Pendaftaran Produk Industri Rumah Tangga (SPP-IRT); 8. Sertifikat a. Sertifikat analisa produk dari laboratorium terakreditasi setiap kali ekspor dengan masa berlaku maksimal 12 bulan atau hasil analisa pengujian dari laboratorium produsen untuk produk pangan ekspor yang memiliki Nomor Izin Edar Badan POM (MD); b. Sertifikat *Genetically Modified Organism* (GMO) (untuk hasil olahan kedelai, tomat, jagung, dan kentang);

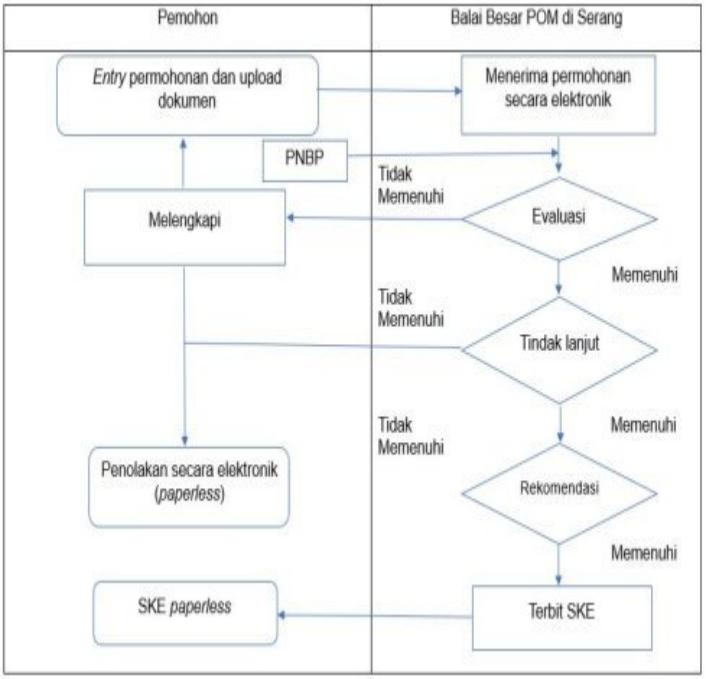
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Sertifikat hasil pengujian untuk residu *3-monochloropropane-1,2-diol (3-MCPD) (untuk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce);* d. Sertifikat Halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk ekspor; e. Sertifikat hasil pengujian dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING), apabila terdapat perbedaan pencantuman ING; f. Sertifikat analisa parameter *residu Ethylene Oxide* (EtO) dan *2-Chloro Ethanol* (2-CE), serta *Ethylene Glycol* (EG) dan *Di-Ethylene Glycol* (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah (untuk produk berpotensi mengandung cemaran EtO, 2-CE, EG dan DEG); 9. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan menginput nomor HS Code pada e-bpom, untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39; 10. Hasil Pemeriksaan Sarana Produksi oleh Badan POM atau UPT Badan POM (Balai Besar/ Balai / Loka POM); 11. Bukti penjualan lokal berupa surat pesanan/*invoice* (khusus pengajuan *Free Sale Certificate*); 12. Foto Kemasan Produk Ekspor Jika produk ekspor berbeda dengan produk lokal, pada kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama/alamat produsen atau Negara asal produk

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		(Indonesia) dan tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor Izin Edar dari Badan POM/Dinas Kesehatan; 13. Nilai *Export* dalam *Invoice* (US Dollar); dan 14. Untuk Produk dengan izin edar SPPIRT dan Bahan baku/ produk khusus ekspor: dicantumkan Spesifikasi produk yang memuat Deskripsi/ komposisi/*ingredient*, karakteristik fisika/kimia/ mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, serta penyimpanan, masa kedaluwarsa dan cara penyimpanan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. *Post Border* melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level* Agreement waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKE adalah 8 jam. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang Berlaku pada Badan POM adalah Rp. 50.000 per item produk.
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2019 Tentang Keamanan Pangan; 4. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah; 6. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 7. Peraturan Badan POM No.10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Badan POM No 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan POM No.27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia; 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 13. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

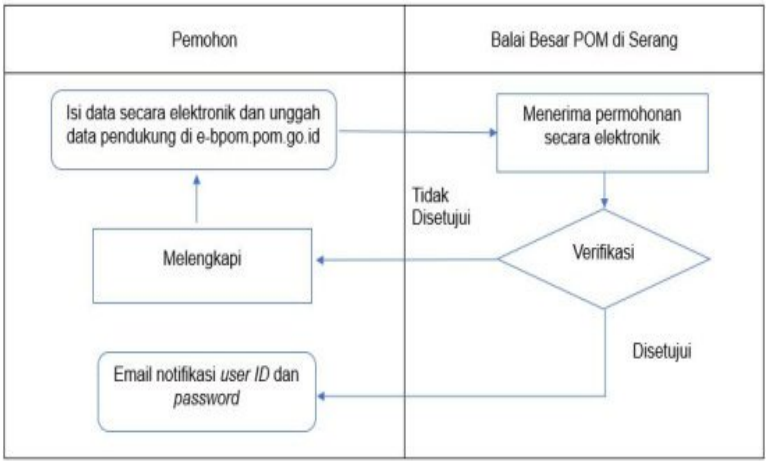
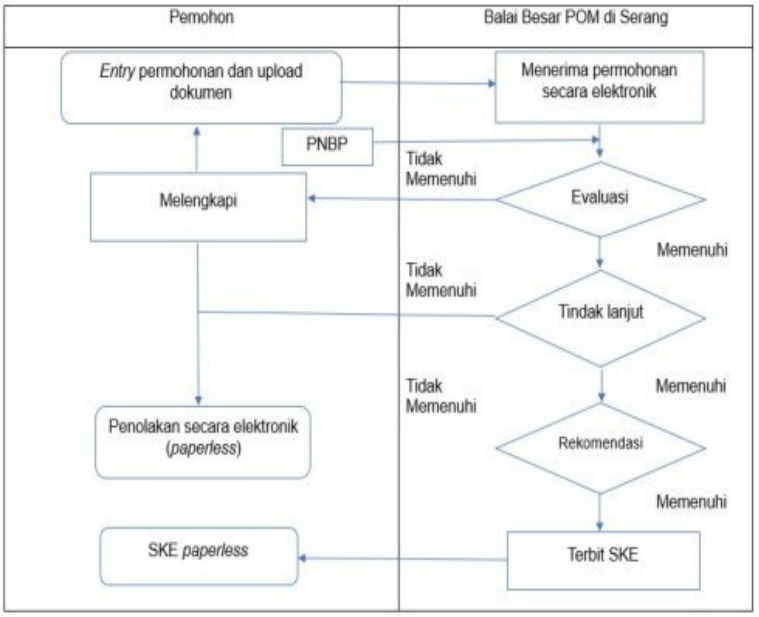
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. LAYANAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) KOSMETIKA		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum : 1. Surat Keterangan Ekspor Kosmetik atau bahan Kosmetik hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor; dan 6. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. Persyaratan Khusus : 1. *Certificate of Pharmaceutical Product;* a. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, bentuk sediaan/kemasan, negara tujuan, nomor izin edar (NIE); b. Sertifikat CPKB; c. Persetujuan izin edar; d. Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. *Certificate of Free Sales*: a. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, kemasan, negara tujuan, NIE; b. Persetujuan izin edar; c. Sertifikat CPKB; 3. *Certificate of Health;* a. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, kemasan, negara tujuan, NIE; b. Persetujuan izin edar; c. Sertifikat CPKB; d. Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 4. Surat Keterangan Sertifikat CPKB; a. Surat permohonan yang mencantumkan nama produk, bentuk sediaan/kemasan, negara tujuan, NIE; b. Persetujuan izin edar; dan c. Sertifikat CPKB.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom. pom.go.id.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		 2. Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (CFS dan CoH) melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKE adalah 8 jam (sistem *clock on clock off*). *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Ekspor : Produk jadi : Rp50.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. Website *:* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.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 No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 13. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Keselamatan Pelayanan	Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 9

SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) OBAT DAN MAKANAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran.9 Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) OBAT DAN BAHAN OBAT		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Keterangan Impor obat dan bahan obat, hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui *single sign on* pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga *national single window*; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 5. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 6. Daftar HS *Code* komoditi yang akan diimpor; 7. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Selain persyaratan sebagaimana dimaksud butir 1 sampai dengan 6, khusus SKI Bahan Obat harus dilengkapi dengan hasil pemindaian dokumen asli : a. Izin industri farmasi atau izin pedagang besar farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan b. Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. Persyaratan Khusus SKI Obat 1. Pemasukan Obat hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa : a. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat : 1) Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; 2) Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. 3. Faktur (*invoice*); 4. Khusus untuk Obat berupa Vaksin juga harus melampirkan: a. Sertifikat pelulusan *batch*/lot (*batch*/lot

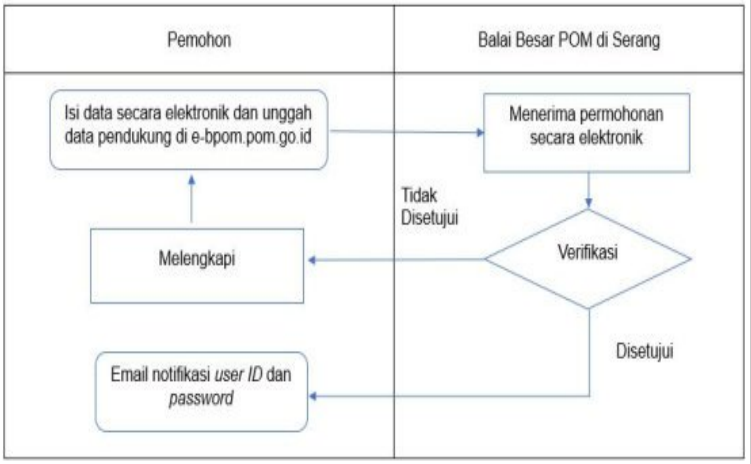
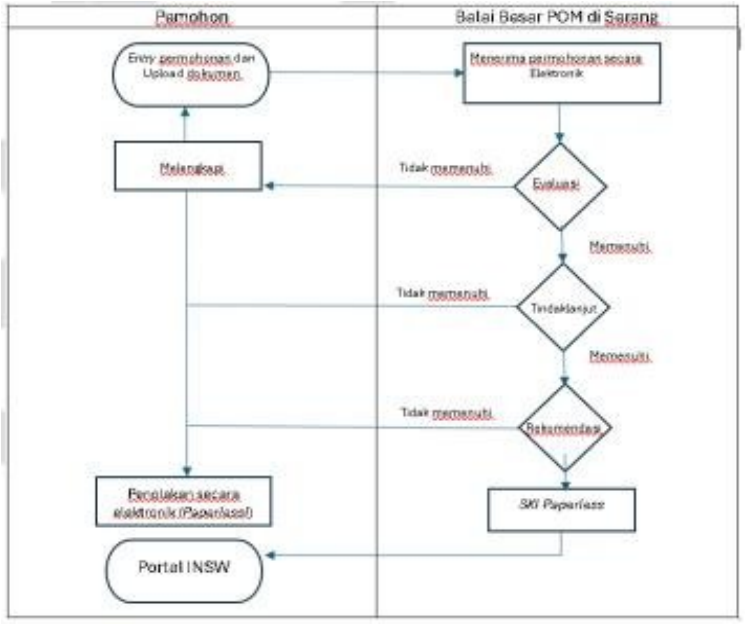
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		release certificate) dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan b. Protokol ringkasan *batch*/lot (*summary batch/lot protocol*) yang diterbitkan oleh produsen; 5. Khusus untuk Obat berupa Sera wajib melampirkan sertifikat analisis yang mencantumkan sumber zat aktif; a. Obat wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit dua per tiga dari total masa simpan; b. Produk biologi wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa. 6. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. Persyaratan Khusus SKI Bahan Obat 1. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Industri Farmasi dan Pedagang Besar Farmasi sesuai peraturan perundang-undangan. 2. Melampirkan dokumen persyaratan teknis berupa: a. Sertifikat Analisis yang paling sedikit memuat: Nama bahan/produk; parameter uji sesuai ketentuan; hasil uji; metode analisis; nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; dan tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; b. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dicantumkan pada sertifikat analisis; 3. Lembar Data Keamanan dan/atau Spesifikasi Bahan; 4. Surat Pernyataan Tujuan Penggunaan/ Tujuan Pendistribusian; 5. Faktur (*invoice*); 6. Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku atau dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain; 7. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; 8. Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5, juga harus dilengkapi dengan protocol ringkasan *batch*/lot (*summary batch/lot protocol*) yang diterbitkan oleh produsen; 9. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		 2. Permohonan Penerbitan SKI Border dan SKI Post Border melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKI adalah 6 jam (sistem *clock on clock off*). *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Impor : Produk jadi : Rp100.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (Whatsapp) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pengawasan Obat dan Makanan; 12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.
B. LAYANAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) OBAT BAHAN ALAM, OBAT KUASI DAN SUPLEMEN KESEHATAN		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Keterangan Impor obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, atau bahan obat bahan alam, obat kuasi, dan suplemen kesehatan hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. Pemohon SKI adalah perusahaan pemegang izin edar atau importir yang diberi kuasa/ditunjuk oleh perusahaan pemegang izin edar untuk mengajukan permohonan pemasukan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan ke dalam wilayah Indonesia.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pemberian kuasa dibuktikan dengan surat kuasa, surat penunjukan atau perjanjian kerja sama; dan 3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga *national single window*. Persyaratan Khusus SKI Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 1. Dokumen elektronik berupa : a. Persetujuan Izin Edar; b. Sertifikat analisis; c. Faktur. 2. Dalam hal masa berlaku Izin Edar kurang dari 3 (tiga) bulan atau berdasarkan ketentuan pendaftaran ulang produk, permohonan SKI *Border* atau SKI *Post Border* juga harus dilengkapi dengan bukti penerimaan pendaftaran ulang; 3. Pemasukan Obat, Obat Bahan Alam dan Suplemen Kesehatan berupa Produk Ruahan, harus melampirkan persetujuan Izin Edar; 4. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf a paling sedikit harus memuat: a. Nama produk b. Parameter uji sesuai dengan ketentuan; c. Hasil uji; d. Metode analisis; e. Nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi; dan g. Tanggal kedaluwarsa

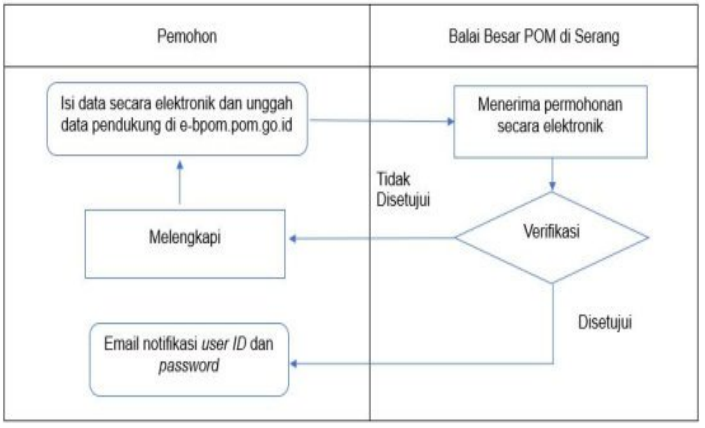
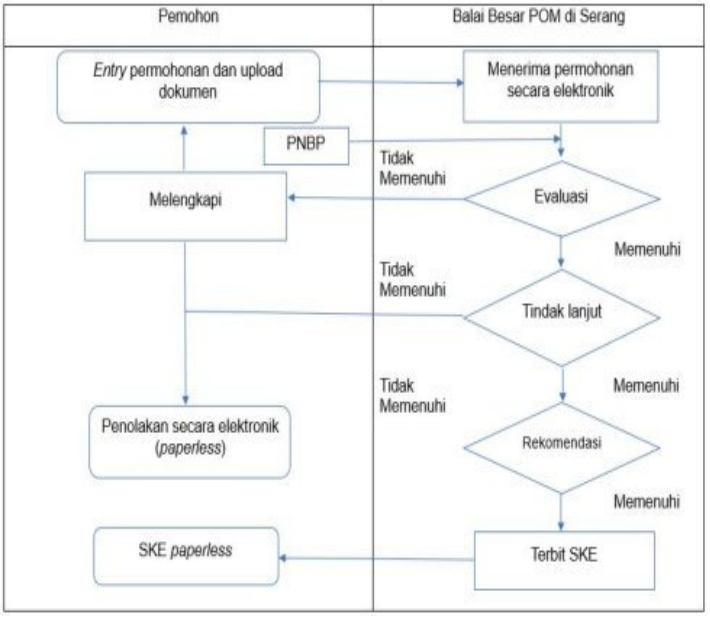
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen, nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a); 6. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi; 7. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada poin (f) dibebankan kepada Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI *Post Border;* 8. Nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada faktur harus sesuai dengan nama produk, kemasan, dan ukuran kemasan yang tercantum pada Izin Edar; 9. Dalam hal nama produk sebagaimana dimaksud pada huruf (a) tidak sesuai dengan nama yang tercantum dalam Izin Edar, harus dilengkapi dengan surat keterangan dari produsen; dan/atau sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Persyaratan Khusus SKI Bahan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan 1. Dokumen elektronik sebagai berikut : a. Sertifikat analisis; b. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; c. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian; dan d. Faktur. 2. Sertifikat analisis sebagaimana dimaksud pada huruf (a) angka (1) paling sedikit harus memuat : ● Nama bahan; ● Parameter uji sesuai ketentuan; ● Hasil uji; ● Metode analisis; ● Nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; dan ● Tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa. 3. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 4. Jika diperlukan, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat melakukan pengambilan sampel dan evaluasi untuk dilakukan pengujian di laboratorium terakreditasi; 5. Pembiayaan pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf (d) dibebankan kepada Pemohon SKI *Border* atau Pemohon SKI *Post Border*; 6. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Post Border untuk melampirkan dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id.  2. Permohonan Penerbitan SKI *Border* dan SKI *Post Border* melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKI adalah 6 jam (sistem *clock on clock off*)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Impor : Produk jadi : Rp100.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.
C. SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI) PANGAN OLAHAN		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Keterangan Impor produk pangan, bahan pangan dan bahan tambahan pangan hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. NIB OSS RBA dengan KBLI sesuai Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No.10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 3. Memiliki akun yang dapat diakses melalui *single sign on* pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga *national single window;* 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 5. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 6. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 7. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; dan 8. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. Persyaratan Khusus SKI Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan 1. Surat pernyataan di atas materai (Rp10.000,-) yang menyatakan : a. Tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna); dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b. Bahan tidak diperjualbelikan secara eceran namun untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri. 2. Surat permohonan yang menyebutkan informasi tentang: Nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal pangan, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal *invoice*, masa kedaluwarsa produk (*exp.date*), nomor lot/*batch*/kode produksi, nomor FEMA/JEFCA/EC (untuk BTP), nama pelabuhan bongkar; 3. Sertifikat kesehatan (*health certificate*) dan/atau *certificate of free sale* dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; 4. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib; 5. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 6. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 7. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 8. Sertifikat asal (*Certificate of Origin*) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahnya (gelatin, kolagen, kulit); 9. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label;

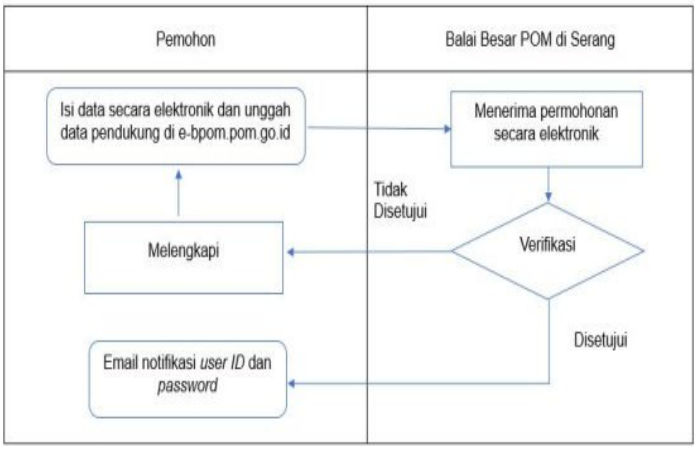
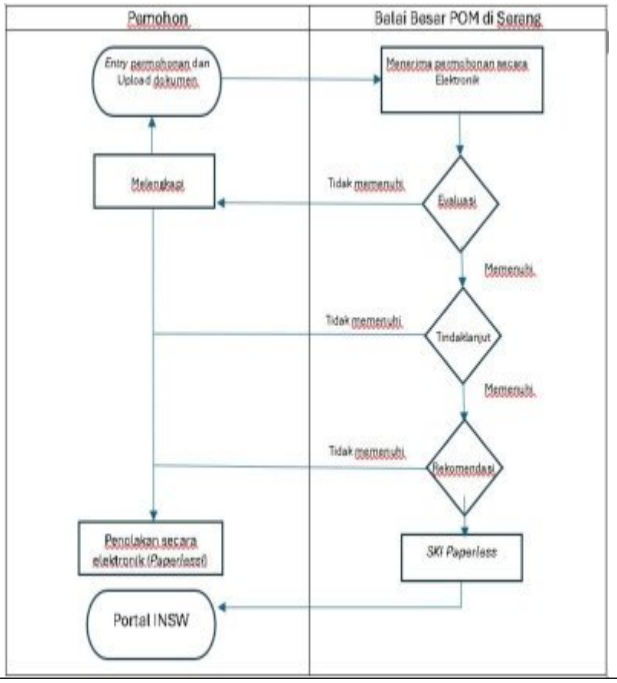
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		10. Sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 11. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 12. Sertifikat 3MCPD (untuk produk *Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Protein*); 13. Sertifikat analisa sudan red dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk *oleoresin papricum, oleoresin capsicum*); 14. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 15. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 16. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kadaluarsa dan Nomor lot/bets; 17. Foto kemasan dan bukti permintaan barang (*purchase order*) untuk produk dengan tujuan hotel,restoran, kafe, atau gerai; 18. Pelaporan pendistribusian BTP yang diimpor sebelumnya; 19. Faktur (*invoice*); 20. *Packing list*; dan 21. Sertifikat/surat keterangan lain terkait lanjut pengawasan. Persyaratan Khusus SKI Produk Pangan 1. Izin Edar Pangan/Dokumen Registrasi Produk; 2. Sertifikat analisa produk atau Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Bukti penerimaan pendaftaran ulang (untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang dari 3 (tiga) bulan; 4. Label yang disetujui pada saat registrasi; 5. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; 6. Surat keterangan dari produsen untuk nama Pangan Olahan pada dokumen impor tidak sama dengan yang tercantum pada dokumen registrasi produk; 7. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa atau untuk produk asal Jepang untuk prefektur sesuai ketentuan); 8. Sertifikat Halal bila mencantumkan halal pada label; 9. Sertifikat GMO untk produk dan hasil olah kedelai, jagung, tomat dan kentang; 10. Sertifikat analisa melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; 11. Sertifikat 3MCPD (untuk produk *Hydrolized Vegetable Protein,Isolated Soy Protein, Soy Protein*); 12. Sertifikat analisa *sudan red* dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang diduga menggunakan (produk *oleoresin papricum, oleoresin capsicum*); 13. Sertifikat analisa kloramfenikol (untuk produk madu); 14. Sertifikat analisa aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); 15. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		kadaluarsa dan Nomor lot/bets; 16. Faktur (*invoice*); 17. *Packing list*; dan 18. Sertifikat/surat keterangan lain terkait dengan tindak lanjut pengawasan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom.pom.go.id.  2. Permohonan Penerbitan SKI Border dan SKI Post Border melalui aplikasi e-bpom 

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKI adalah 6 jam (sistem *clock on clock off*) *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Impor : Produk jadi : Rp100.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (Whatsapp) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah No.86 Tahun 2019 Tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 8. Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah; 9. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan POM No 28 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 13. Keputusan Kepala Badan POM RI No 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang dibatasi pemasukannya ke dalam wilayah Indonesia; 14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; dan 15. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

D. LAYANAN SURAT KETERANGAN IMPOR KOSMETIKA DAN BAHAN KOSMETIKA		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Keterangan Impor kosmetik atau bahan kosmetik hanya dapat diajukan kepada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang dengan lokasi bongkar muat berada di Wilayah Kerja Balai Besar POM di Serang kecuali lokasi bongkar di Bandar Udara Soekarno-Hatta; 2. Memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga *national single window*; 3. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; 4. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; 5. Dokumen hasil pemindaian asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI *Border* merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor; 6. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor; dan 7. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. Persyaratan Khusus Kosmetik 1. Persetujuan Izin Edar; 2. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat : a. Nama produk; b. Parameter uji sesuai dengan ketentuan;

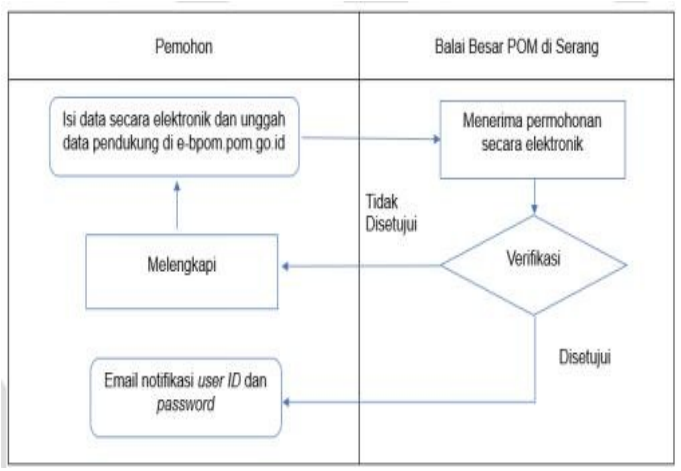
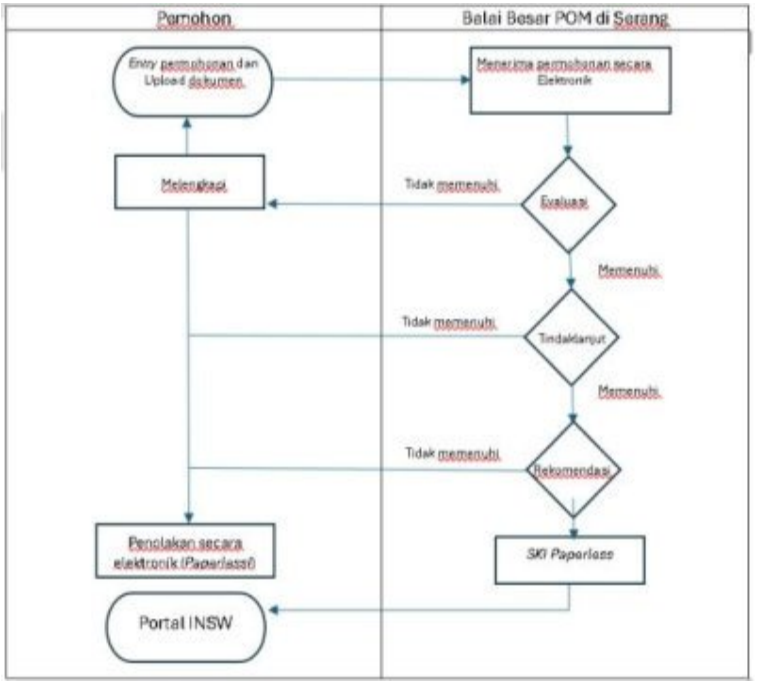
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Hasil uji; d. Metode analisis; e. Nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi; g. Tanggal kedaluwarsa; 3. dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis. 4. Faktur (*invoice*); 5. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; 6. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 7. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 8. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka enerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. 9. Kosmetika wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan. 10. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. Persyaratan Khusus Bahan Kosmetik 1. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: a. Nama produk; b. Parameter uji sesuai dengan ketentuan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Hasil uji; d. Metode analisis; e. Nomor *batch*/nomor lot/kode produksi; f. Tanggal produksi; g. Tanggal kedaluwarsa; 2. Dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis; 3. Faktur (*invoice*); 4. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 5. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian; 6. 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; 7. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya; 8. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 9. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran Pemohon dengan Mekanisme *Single Sign On* melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.ebpom. pom.go.id.  2. Permohonan Penerbitan SKI *Border* dan SKI P*ost Border* melalui aplikasi e-bpom 
3	Jangka Waktu Pelayanan	*Service Level Agreement* waktu evaluasi/penerbitan rekomendasi SKI adalah 6 jam (sistem *clock on clock off*).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Surat Keterangan Impor : Produk jadi : Rp100.000,00 Bahan baku : Rp50.000,00
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (*Whatsapp*) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang; 2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Indonesia; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 12. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi; 16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 10

PENERBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN OBAT KUASI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 10. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang No. HK.02.02.12A.03.26.118 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang tanggal 17 Maret 2026.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR POM DI SERANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENERBITAN REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN OBAT KUASI		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Umum a. Importir 1) Tanda pengenal sebagai importir; 2) Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal. b. Badan Usaha di Bidang Pemasaran Suplemen Kesehatan sebagai Pemilik atau Pemegang Izin Edar yang melakukan Kontrak Produksi dengan Industri yang memiliki Sertifikat Cara Pembuatan Yang Baik yang berada di wilayah Indonesia 1) Pemberi Kontrak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut : a) Izin badan usaha di bidang pemasaran suplemen kesehatan; b) Memiliki dokumen perjanjian kontrak; c) Memiliki laboratorium pengujian mutu dengan penanggungjawab seorang apoteker dan dilakukan pemeriksaan secara berkala. 2) Penerima kontrak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		a) Memiliki izin Industri Farmasi, izin Industri di bidang Obat Bahan Alam, atau izin Industri Pangan; b) Memiliki sertifikat Cara Pembuatan yang Baik sesuai dengan bentuk sediaan yang dikontrakan. 2. Persyaratan Administrasi a. Permohonan Baru 1) Dokumen Administratif a) Formulir data teknis yang dapat berupa : (1) Permohonan baru; atau (2) Permohonan perubahan fasilitas; atau (3) Permohonan perubahan administrasi; atau (4) Permohonan pengembalian rekomendasi. b) Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang akan diimpor (khusus untuk permohonan baru). 2) Dokumen Teknis a) Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal yang masih berlaku; b) Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c) Foto produk, kemasan/penandaan asli produk yang akan diimpor dilengkapi dokumen untuk menyatakan spesifikasi penyimpanan produk secara valid dari produsen; d) Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai; e) Rekomendasi Importir OTSK terkait sebelumnya yang masih berlaku; f) Dokumen pendukung perubahan. b. Perubahan 1) Persetujuan Perubahan Administratif a) Dokumen administratif berupa formulir data teknis; dan b) Dokumen teknis: (1) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang masih berlaku; (2) Dokumen pendukung perubahan administratif. 2) Persetujuan Perubahan Fasilitas a) Dokumen administratif berupa formulir data teknis perubahan fasilitas; b) Dokumen teknis : (1) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dan/atau Suplemen Kesehatan terkait yang masih berlaku; (2) Dokumen pendukung teknis perubahan fasilitas. c. Perpanjangan 1) Dokumen administratif : a) Formulir data teknis; b) Daftar Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan yang telah dan akan diimpor. 2) Dokumen teknis a) Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal yang berlaku; b) Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai dengan bentuk sediaan produk dari produsen di negara asal; c) Foto produk, kemasan/penandaan asli produk yang telah dan akan diimpor dilengkapi dokumen untuk menyatakan spesifikasi penyimpanan produk secara valid dari produsen; d) Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai; dan e) Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan/atau Suplemen Kesehatan terkait sebelumnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme Pengajuan  Keterangan : 1. Pengajuan : Pengajuan langsung hanya melalui OSS RBA. 2. Evaluasi Dokumen : Evaluasi kelengkapan dokumen yang diupload pemohon di OSS dan email. 3. Pemeriksaan/Audit Inspeksi : Penetapan dan informasi jadwal audit, pelaksanaan audit, penerbitan BAP. 4. Laporan Inspeksi/Permintaan CAPA : Surat kesimpulan hasil inspeksi dilampiri daftar temuan. 5. CAPA : Pemenuhan tindakan perbaikan dan pencegahan oleh pelaku usaha terhadap seluruh temuan audit. 6. Penerbitan : setelah CAPA closed, BPOM menerbitkan rekomendasi importir melalui OSS.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelaksanaan Penilaian Kesesuaian 1. Permohonan baru paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja; 2. Persetujuan Perubahan Administratif paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja; 3. Persetujuan Perubahan Fasilitas paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja; dan 4. Perpanjangan paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja. 5. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan berlaku maksimal 3 (tiga) tahun. *Keterangan: Pengecualian dalam hal ini apabila terjadi kendala pada sistem yang berpotensi mengganggu pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan jangka waktu penyelesaian pelayanan, maka pelanggan akan diinformasikan.*
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	1. Penerbitan keputusan terhadap permohonan Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan, berupa: a. Persetujuan; atau b. Penolakan 2. Penerbitan keputusan berupa persetujuan atau penolakan dalam rangka pengajuan rekomendasi dilaksanakan secara elektronik. 3. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat disampaikan melalui: 1. Pengaduan Obat dan Makanan a. Datang Langsung : 1) Kantor Balai Besar POM di Serang Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten; 2) Mal Pelayanan Publik a) MPP Kota Cilegon Gedung Graha Edhi Praja, Jl.Jenderal Sudirman No.2 Kelurahan Ramanju, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon; b) MPP Kabupaten Pandeglang Jl.Ahmad Satriawijaya No.1, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang; c) MPP Kabupaten Serang Kaserangan, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang; b. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N Lapor); c. Telepon : (0254) 8491152/8490943; d. ULPK Balai Besar POM di Serang (Whatsapp) : 08111372225; e. Email : ulpk_bpomserang@pom.go.id; f. Media Sosial 1) Instagram : bpom.serang;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2) Facebook : BPOM Serang; g. Kotak Saran; h. Aplikasi BPOM *Mobile*; i. Halo BPOM 1500533. 2. Pengaduan terkait kinerja pegawai Balai Besar POM di Serang (*Whistle Blowing System*) a. Lapor Kang : 08118446686, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan. b. *Website :* https://sangintegritas.pom.go.id, dengan melengkapi identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung atas kejadian yang dilaporkan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 4. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.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 (Lembaran Negara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6116); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 7. Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 8. Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 15. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kriteria dan Tata laksana registrasi Suplemen Kesehatan. 16. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata laksana registrasi obat kuasi. 17. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata laksana registrasi obat bahan alam. 18. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pengawasan Peredaran Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan; 19. Peraturan Badan POM No.28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 20. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan; 21. Pedoman Menpan RB No.7 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Parkir Tamu, Parkir Khusus Penyandang Disabilitas dan Parkir Khusus Tamu Wanita; 2. Jalur khusus kelompok penyandang disabililtas dengan *guiding block* berwarna kuning mulai dari gerbang depan kantor sampai area pelayanan; 3. Meja *front office*; 4. Kursi roda, tongkat dan kruk; 5. Area tunggu pelanggan dengan kursi yang dilengkapi sandaran dan bantal, pendingin ruangan, dan area tunggu khusus untuk kelompok rentan; 6. Sistem antrian eletronik dan sistem pemanggilan antrian yang bersuara sesuai jenis layanan dan terdapat antrian khusus kelompok rentan; 7. Loket dan meja pelayanan sertifikasi, loket pelayanan informasi dan pengaduan, loket layanan khusus kelompok rentan, loket layanan pengujian; 8. Video Pelayanan dengan Bahasa Isyarat; 9. Petugas Pelayanan yang mampu berbahasa Isyarat; 10. Alat bantu dengar; 11. Kacamata baca; 12. Standar pelayanan berupa buku disertai dengan Huruf *Braille*; 13. Komputer di setiap meja layanan; 14. Komputer khusus pelanggan; 15. *Printer* dan mesin fotokopi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		16. ATK center yang disediakan gratis untuk pelanggan; 17. Brosur Informasi Obat dan Makanan; 18. Ruang Pengaduan; 19. Ruang Pelayanan Informasi Publik; 20. Ruang Laktasi; 21. Ruang Tenang; 22. Area bermain anak; 23. Area baca; 24. Toilet tamu pria, toilet tamu wanita, dan toilet khusus tamu disabilitas; 25. *Musholla* Pria dan *Musholla* Wanita; 26. Televisi; 27. *Wifi* gratis; 28. *Charging station*; 29. Kotak saran; 30. Air mineral, kopi dan teh yang disediakan gratis untuk pelanggan; 31. *Showcase* yang berisi minuman dan makanan berbayar; 32. Kotak P3K; dan 33. *Lanyard* Prioritas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi pelayanan publik; 2. Memahami informasi dan registrasi Obat dan Makanan; 3. Memahami peraturan terkait Obat dan Makanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinu; 3. Konsisten dalam memberikan penghargaan dan teguran/sanksi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sertifikasi 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Serang dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap untuk keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengeluarkan ucapan, isyarat dan bahasa yang tidak sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan Balai Besar POM di Serang diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV. 3. Dilengkapi jalur evakuasi dan titik berkumpul.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit internal dan eksternal dilaksanakan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. 3. Evaluasi pelayanan publik setiap satu bulan untuk mengetahui pemberian kompensasi pelanggan yang dituangkan dalam laporan triwulan. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dan dibuatkan laporan setiap bulan, termasuk laporan monitoring dan evaluasi tindak lanjut SKM. 5. Evaluasi laporan pengaduan kinerja pegawai setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN 11

TARIF PENGUJIAN SAMPEL PNBP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

TARIF PENGUJIAN SAMPEL PNBP
SESUAI PERATURAN BPOM NO.489 TAHUN 2024 DENGAN DASAR PMK 73 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERSIFAT VOLATIL UNTUK JASA PENGUJIAN

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
Pangan	Identifikasi Formalin	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Destilasi	231.883		
		Reaksi warna	90.190		
			353.330		
	Penetapan Kadar formalin	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Destilasi	231.883		
		Spektrofotometri	731.992		
			995.132		
	Identifikasi Hidrogen Peroksida	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Reaksi warna	90.190		
			121.447		
	Penetapan Kadar Hidrogen Peroksida	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Titrimetri, kecuali Argentometri	301.265		
			332.522		
	Identifikasi Boraks	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Reaksi Warna	90.190		
		Destruksi Kering	191.319		
			312.766		
	Penetapan Kadar Etanol dan Metanol	**Cairan berwarna:**		100 mL	20 HK
		Organoleptik	31.257		
		Destilasi	231.883		
		Kromatografi gas (1-3 senyawa)	853.814		
			1.116.954		
		Cairan bening:		50 mL	
		Organoleptik	31.257		
		Destilasi	231.883		
		Kromatografi gas (1-3 senyawa)	853.814		
			1.116.954		
		Organoleptik	31.257		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
	Penetapan Enzim Diastase	Spektrofotometri UV	731.992	50 mL	15 HK
			763.249		
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	50 gram atau 50 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	1.154.627		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	1.154.627		
	Identifikasi *Escherichia coli*	Kualitatif Pengkayaan	1.642.350		
	Angka *Escherichia coli*	Kuantitatif Tuang	1.154.627	50 gram atau 50 mL (3 tabung)	
	APM/MPN *Escherichia coli*	Kuantitatif Tuang		111 mL (5 tabung)	
	Angka Koliform	Kuantitatif Tuang	1.154.627	50 gram atau 50 mL	
	APM Koliform	Kualitatif APM	1.642.350	50 gram atau 50 mL	
				111 mL (5 tabung)	
	Salmonella spp	Kualitatif Pengkayaan	1.642.350	50 gram atau 50 mL	
	Angka Enterobacteriaceae	Kuantitatif Tuang	1.154.627	50 gram atau 50 mL	
	Enterobacter sakazakii	Kualitatif Pengkayaan	1.642.350	20 gram	
	Identifikasi *Staphylococcus aureus*	Kualitatif Pengkayaan	1.642.350	50 gram atau 50 mL	
	Angka *Staphylococcus aureus*	Kualitatif Sebar	1.642.350	50 gram atau 50 mL	
	Identifikasi *Listeria monocytogenes*	Kualitatif Pengkayaan	1.642.350	50 gram atau 50 mL	
	Koliform (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	1.154.627	500 mL	
	Escherichia coli (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	1.154.627	500 mL	
	Enterococci (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	1.154.627	500 mL	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
	Pseudomonas aeruginosa (Air Mineral Alami dan Sumbernya)	Kuantitatif Penyaringan	1.154.627	500 mL	
	Uji Identifikasi *DNA Porcine* dalam daging olahan	Ekstraksi dan Amplifikasi DNA	4.578.009	3 kemasan @ 50 g	15 HK
Kosmetik	Identifikasi Merkuri	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Reaksi Warna (Batas deteksi terkecil 150 ppm)	90.190		
			121.447		
	Identifikasi dan Penetapan Kadar Merkuri	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Spektrofotometri Serapan Atom *Flame/Flameless* (1-3 senyawa/elemen)	682.236		
		Destruksi basah dengan *microwave*	249.806		
			963.229		
	Identifikasi Pewarna Merah K3/K10	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Identifikasi Hidrokinon	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Identifikasi Asam retinoat	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Identifikasi Steroid	Organoleptik	31.257	30 g	15 HK
		Kromatografi Lapis Tipis	389.738		
			420.995		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
	Identifikasi Asam Borat	Organoleptik	31.257	15 g	15 HK
		Kromatografi Lapis Tipis	389.738		
			420.995		
	Identifikasi Heksaklorofen	Organoleptik	31.257	10 g	15 HK
		Kromatografi Cair Kinerja Tinggi/UPLC (1-3 senyawa)	851.297		
			882.554		
	Penetapan Kadar Metanol terhadap Etanol dan/ Isopropil Alkohol	Organoleptik	31.257	2 kemasan @10 ml	15 HK
		Kromatografi Gas (1-3 senyawa)	853.814		
			885.071		
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	518.980		
	Pseudomonas aeruginosa	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Staphylococcus aureus	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Candida albicans	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
Obat Bahan Alam	Identifikasi Bahan Kimia Obat	Ekstraksi cair-padat 2 komponen	392.015	10 g	20 HK
		Organoleptik	31.257		
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
			2.010.464		
	Identifikasi Bahan Kimia Obat	Ekstraksi padat-cair 2 komponen	392.015	10 g	20 HK
		Organoleptik	31.257		
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
			2.010.464		
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Pseudomonas aeruginosa	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Staphylococcus aureus	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Escherichia coli	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Salmonella spp	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
Obat	Identifikasi Obat-obat Tertentu (Tramadol HCl/Triheksifenidil HCl/Dekstrometorphan Hbr)	Organoleptik	31.257	20 Tablet/Kapsul/ 5 Botol Sediaan Cair/ 5 Tube untuk Sediaan Semisolid	3 HK
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
			767.152		
	Identifikasi Zat Aktif pada Obat/Napza Lainnya	Organoleptik	31.257		15 HK
		Uji Kromatografi Lapis Tipis dengan densitometer	735.895		
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
		Spektrofotometri UV-Vis	731.992		
		Uji Kromatografi Gas dengan Spektrometri Massa (1-3 senyawa)	2.685.703		1 HK
	Penetapan Kadar	Organoleptik	31.257	20 Tablet/Kapsul/ 5 Botol Sediaan Cair/ 5 Tube untuk Sediaan Semisolid	20 HK
		Uji Kromatografi Cair Kinerja Tinggi (1-3 senyawa)	851.297		
		Spektrofotometri UV-Vis	731.992		

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
		AAS (Mg Trisilikat dalam Tablet, Na, Ca, dan K dalam Infus Ringer Laktat, dan Na dan K) (1-3 senyawa)	682.236		
		Kromatografi Gas (Etanol dalam sediaan cair) (1-3 senyawa)	853.814	4 Botol	
		Titrasi (Selain Argentometri)	301.265	30 Tablet/Kapsul 5 Botol Sediaan Cair	
	Disolusi	Uji Kromatografi Cair Kinerja tinggi	1.550.055	24 tablet/kapsul/ botol sediaan cari	20 HK
		Spektrofotometri UV-Vis	1.003.574		
	Keseragaman Kandungan	Uji Kromatografi Cair Kinerja tinggi	1.342.353	30 tablet/kapsul	15 HK
		Spektrofotometri UV-Vis	869.409		
	Keragaman Bobot	Penimbangan	31.257	30 tablet/kapsul/pil	1 HK
	Keseragaman Bobot Serbuk/Padat	Penimbangan	31.257	30 kemasan	1 HK
	pH	pH meter	113.278	2 Botol	1 HK
	Susut Pengeringan	*Oven* Vakum	164.944	10 Tablet/Kapsul/ Botol	1 HK
	Isi Minimum	Penimbangan	31.257	30 Tube untuk sediaan semisolid	5 HK
	Volume Terpindahkan	Gelas Ukur	31.257	30 Botol	1 HK
	Kadar Air	*Karl Fischer Titration*	354.008	10 Tablet/Kapsul / 4 Botol	15 HK
	Mikrobiologi	Organoleptik	31.257		
	Endotoksin (Semi Kuantitatif)	Gendal Gel	5.820.596	2 vial atau 2 kemasan	12 HK
	Uji Sterilitas	Kualitatif Inokulasi Langsung	1.763.243	40 wadah atau sesuai dengan FI V	25 HK

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Komoditi	Parameter Uji	Metode	Tarif (Rp)	Jumlah minimal sampel	Timeline
	Uji Sterilitas	Kualitatif Penyaringan	1.763.243	40 wadah atau sesuai dengan FI V	
	Pseudomonas aeruginosa	Kualitatif Pengkayaan	694.576	20 gram	20 HK
	Staphylococcus aureus	Pengkayaan	694.576	20 gram	20 HK
Suplemen Kesehatan	**Mikrobiologi**	Organoleptik	31.257	20 gram atau 20 mL	20 HK
	Angka Lempeng Total	Kuantitatif Tuang	518.980		
	Angka Kapang Khamir	Kuantitatif Sebar	518.980		
	Escherichia coli	Kualitatif Pengkayaan	694.576		
	Salmonella spp	Kualitatif Pengkayaan	694.576		

- Untuk pengiriman sampel pangan basah supaya menggunakan *cool box* dan *ice pack* untuk memastikan sampel dalam kondisi baik.
- Untuk Parameter selain yang terdapat pada lampiran ini, akan dikomunikasikan kemudian kepada pelanggan saat Kaji Ulang Permintaan Pengujian
- HK adalah hari Kerja.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SERANG

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kel. Banjarsari
Kec.Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten

bpom.serang Balai Besar POM di Serang serang.pom.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).