

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
SEMARANG TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG
NOMOR : B-HM.11.02.13A.13A4.03.22.460

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Semarang menyelenggarakan Pelayanan Publik untuk melaksanakan tugas pengawasan di bidang Obat dan Makanan.

Jenis Pelayanan Publik yang disediakan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Semarang terdiri atas :

1. Pelayanan Permohonan Pengujian Obat dan Makanan
2. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat terkait Obat dan Makanan
4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor
5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor

BAGIAN KESATU
DASAR HUKUM

1. UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
12. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan ;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Kesehatan
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

17. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
18. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
19. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
20. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan;
21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
23. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
24. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan dan 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
25. 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
26. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
27. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.05.21.216 Tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
28. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (no 27 th 2018);
29. SNI ISO/IEC 17025:2017 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.

BAGIAN KEDUA
KERANGKA DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN PUBLIK

I. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan pengujian laboratorium di lingkungan Badan POM dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan permohonan pengujian obat dan makanan.

Tujuan standar pelayanan ini adalah untuk:

1. Peningkatan pemahaman pemohon dalam mengajukan permohonan pengujian obat dan makanan.
2. Terselenggaranya pelayanan pengujian obat dan makanan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan.

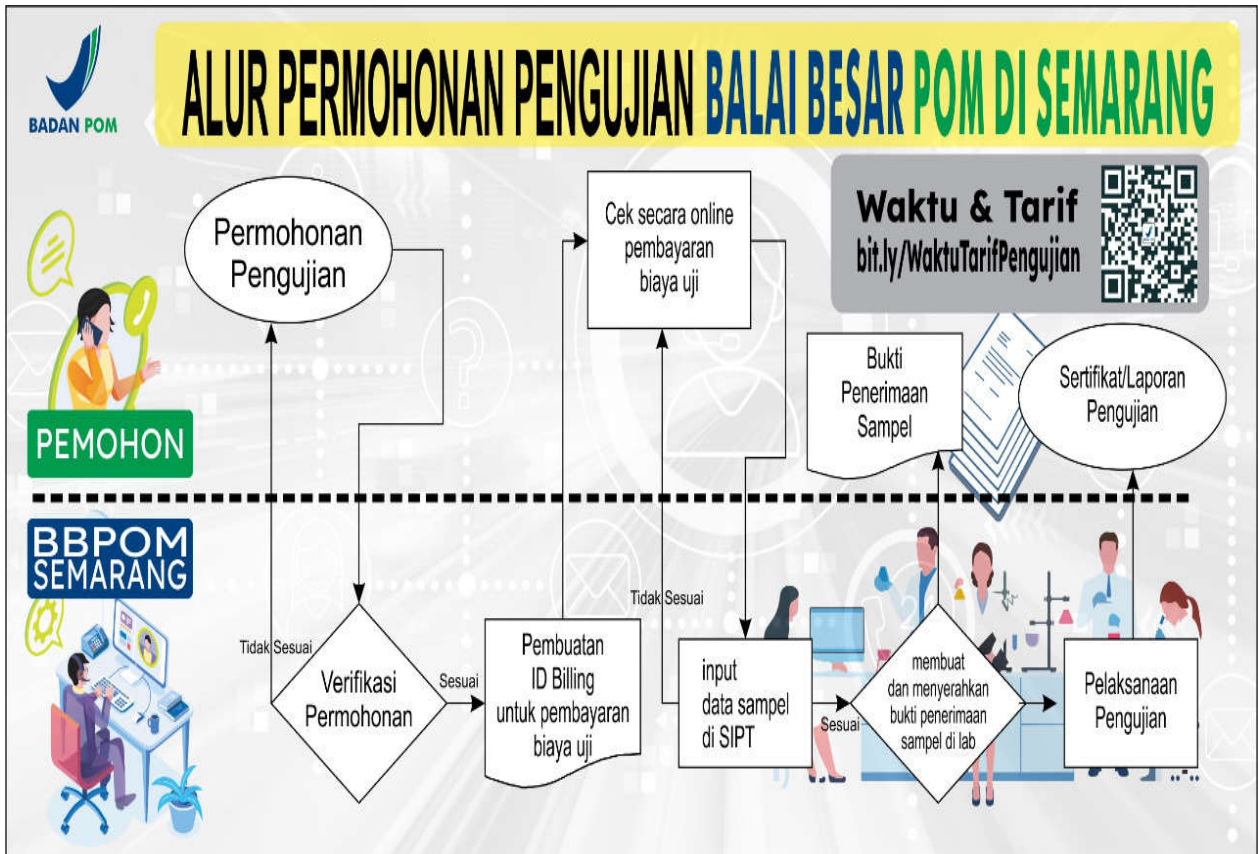
B. Definisi/Pengertian Umum

1. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum di laporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
2. Laporan Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji baik menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
3. Laboratorium Pengujian di Lingkungan Badan POM (PPPOMN dan Balai Besar/Balai POM) adalah laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan secara laboratorium, pengujian dan penilaian mutu obat, narkotika, psikotropika, precursor dan zat adiktif, alat kesehatan, perbekalan kesehatan rumah tangga, produk biologi, obat tradisional, kosmetik, suplemen kesehatan, pangan dan air sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Sampel adalah benda/barang yang diperlukan untuk proses pengujian atau kalibrasi dengan persyaratan tertentu yang ditetapkan.
5. Sertifikat Pengujian adalah sekumpulan informasi yang memberikan keyakinan tentang satu atau lebih nilai ukur, atau informasi tentang bahan yang diuji seluruh parameter berkesesuaian dengan monografi atau persyaratan standar baik dengan menggunakan peralatan maupun tidak menggunakan peralatan.
6. Pengujian adalah kegiatan teknis yang terdiri atas penetapan, penentuan satu atau lebih sifat atau karakteristik dari suatu produk, bahan, peralatan, organisme, fenomena, fisik, proses atau jasa sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
7. Pengujian Secara Sederhana adalah pengujian tanpa atau dengan instrumen sederhana yang memberikan hasil pengukuran secara langsung tanpa interpretasi ganda.
8. Pengujian dengan Perlakuan adalah pengujian yang memerlukan proses terlebih dahulu (misal : pemisahan melalui ekstraksi) sebelum dilakukan pengukuran.
9. Pengujian Kualitatif Zat/Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian zat/cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan keberadaan zat/mikroba (negatif/positif).
10. Pengujian Kuantitatif Zat/Cemaran Mikrobiologi adalah pengujian zat/cemaran mikroba yang hasil analisisnya menyatakan jumlah/ nilai zat/mikroba dalam satuan volume/massa.

C. Kerangka Prosedur

No.	Jenis Layanan		Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
1.	Pengujian	Pengujian Obat dan NAPZA	Maksimal 15 Hari Kerja	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang Berlaku pada Badan POM	Sertifikat/Laporan
		Pengujian Obat Tradisional	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian Suplemen Kesehatan	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian Kosmetik	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian Pangan	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian cemaran Mikrobiologi	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian Sterilitas	Maksimal 15 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian Biologi Molekuler	Maksimal 10 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan
		Pengujian sampel Obat dari kepolisian	Maksimal 3 Hari Kerja		Sertifikat/Laporan

D. Prosedur Pelayanan Permohonan Pengujian Obat dan Makanan



Mekanisme pelayanan pengujian obat dan makanan

1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan /mengirim surat permohonan pengujian
2. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi
3. Petugas menghitung dan membuat ID Billing biaya pengujian sesuai tarif PNBPN dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online).
4. Secara online petugas melakukan pengecekan pembayaran biaya uji sampel
5. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel pengujian kepada pemohon untuk digunakan pada saat pengambilan hasil pengujian.
6. Petugas menyerahkan Sertifikat / Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan hasil diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa.

E. Persyaratan

Permohonan Pengujian Obat dan Makanan Dokumen Administratif Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :

- 1) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel
- 2) Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel
- 3) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan
- 4) Tujuan Pengujian
- 5) Data dan identitas sampel
 - Nama sampel
 - Jenis sampel
 - Nomor bets, dan atau pendaftaran
 - Jumlah dalam satuan atau berat
 - Kondisi tempat penyimpanan sampel

Pemohon mempunyai hak memperoleh informasi terkait pelayanan pengujian yang tersedia. Pelayanan meliputi :

- a. Penyampaian Sertifikat/Laporan Pengujian melalui jasa kurir dengan menunjuk bukti pembayaran jasa kurir yang ditunjuk
- b. Penyampaian Sertifikat/Laporan Pengujian melalui elektronik (Fax, surat elektronik) dilayani apabila pemohon setuju bahwa hasil pengujian tidak digunakan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum yang dinyatakan dalam surat pernyataan bermaterai cukup yang ditanggung oleh pemohon.

F. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat.
3. Dilaksanakan secara kontinyu

G. Jaminan Pelayanan

Pengujian sampel dilaksanakan sesuai perundang-undangan

H. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Pihak Ketiga diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk memberi rasa aman, bebas dan bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
2. Data hasil uji Pihak Ketiga dijamin kerahasiaanya.

I. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

II. STANDAR PELAYANAN INFORMASI

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik berupa informasi publik kepada masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang pengawasan obat dan makanan.

Tujuan penetapan standar pelayanan ini adalah untuk:

- a. Peningkatan pemahaman pengetahuan masyarakat tentang pelayanan informasi obat dan makanan.
- b. Standardisasi terselenggaranya pelayanan informasi meliputi kerangka prosedur, jadwal, sarana dan prasarana, persyaratan dan tempat layanan publik dalam rangka penyelesaian pengaduan/pemberian informasi yang akurat, terkini, dan sesuai kebutuhan konsumen/masyarakat terkait obat dan makanan untuk melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu.

B. Definisi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

No.	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
1.	Informasi Tersedia	- Telepon - <i>Short Messaging Services</i> (SMS) - Whatsapp - Email/ <i>Website</i> - Tatap Muka - Media Sosial	1 Hari Kerja	Tidak dipungut biaya	Informasi
		- Surat - Faksimili	Maksimal 7 Hari Kerja		

C. Prosedur Pelayanan



D. Persyaratan

1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi untuk layanan tatap muka);
2. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan
3. Maksud dan tujuan permintaan informasi.

E. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
3. Dilaksanakan secara kontinyu

F. Jaminan Pelayanan

Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, tidak melebihi time line yang telah ditetapkan.

G. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, pemohon yang mengajukan pelayanan informasi diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

H. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (Satu) dalam satu bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

III. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang menerima pengaduan masyarakat tentang pengawasan obat dan makanan.

Tujuan penetapan standar pelayanan ini adalah untuk:

- a. Peningkatan pemahaman pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pengaduan masyarakat terkait obat dan makanan.
- b. Standardisasi terselenggaranya pelayanan pengaduan masyarakat meliputi kerangka prosedur, jadwal, sarana dan prasarana, persyaratan dan tempat layanan publik dalam rangka penyelesaian pengaduan/pemberian informasi yang akurat, terkini, dan sesuai kebutuhan konsumen/masyarakat terkait obat dan makanan untuk melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu.

B. Definisi/Pengertian Umum

1. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Contact Center dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan Pengawas Obat dan Makanan, Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan, berupa pengaduan yang terkait dengan pengawasan obat dan makanan.

No.	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
1.	Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Telepon - <i>Short Messaging Services</i> (SMS) - Whatsapp - Email/<i>Website</i> - Tatap Muka - Media Sosial - Surat - Faksimili 	10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan	Tidak dipungut biaya	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

C. Prosedur Pelayanan



D. Persyaratan

1. Identitas Pelapor (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);
2. Identitas produk yang diadukan;
3. Pertanyaan/masalah;
4. Lokasi dan waktu;
5. Informasi pendukung yang dibutuhkan;

E. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
3. Dilaksanakan secara kontinyu

F. Jaminan Pelayanan

Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, tidak melebihi time line yang telah ditetapkan.

G. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pengadu diberi perlakuan sebagaimana mestinya, dijamin kerahasiaannya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

H. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dilaksanakan sebulan sekali, dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

IV. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI)

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor.

Tujuan standar pelayanan ini adalah untuk:

- a. Peningkatan pemahaman pemohon tentang Surat Keterangan Impor agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan
- b. Menetapkan acuan/pedoman dalam rangka melaksanakan penerbitan Surat Keterangan Impor.

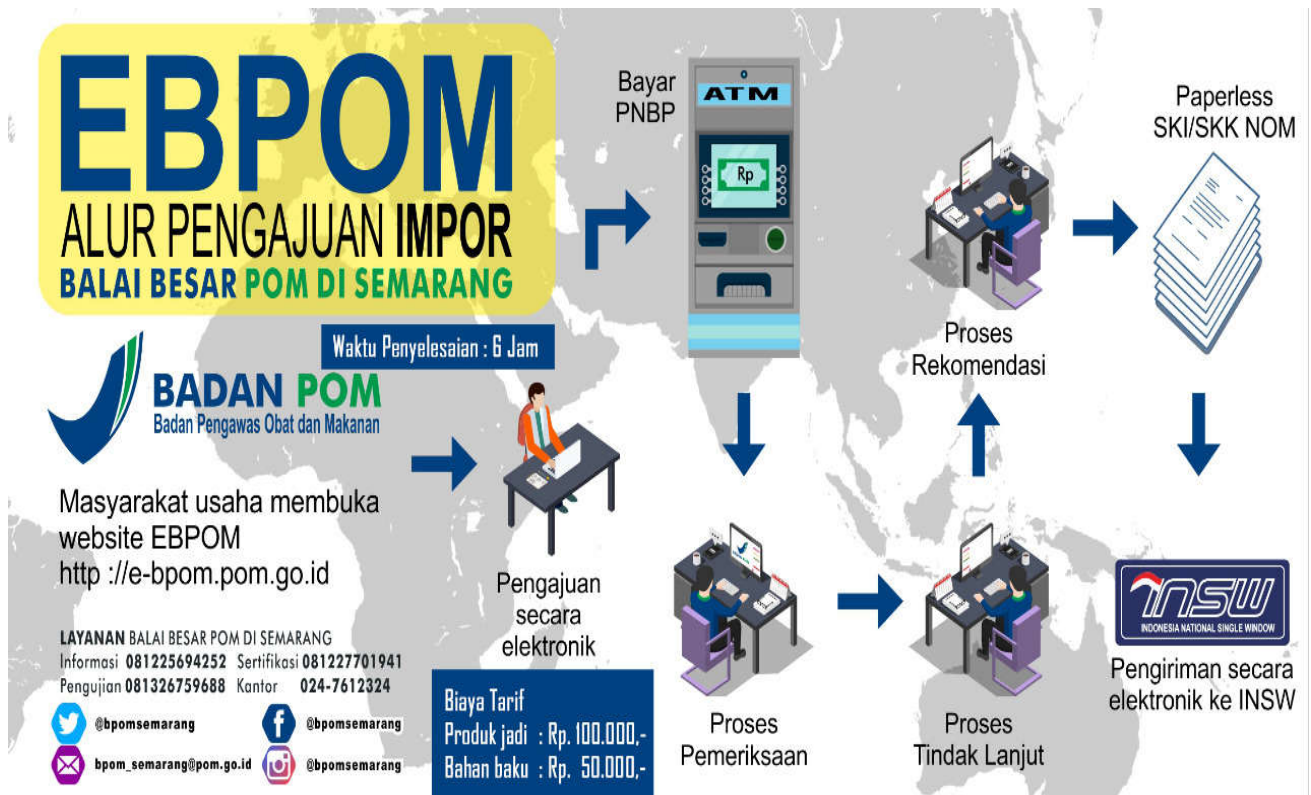
B. Definisi/Pengertian Umum

1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh BKPM melalui OSS.
3. Pemohon adalah badan usaha/perorangan yang mengajukan permohonan pengurusan SKI, yang sudah memiliki NIB, akses kepabeanaan dan akun di aplikasi e-BPOM.
4. Persetujuan Impor adalah persetujuan yang digunakan sebagai izin untuk melakukan importasi bahan baku dan produk jadi obat dan makanan.
5. Hari adalah hari kerja

C. Persyaratan (untuk di cek kembali oleh Sertifikasi)

- a. Dokumen Administratif
 1. Surat permohonan yang ditanda tangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup.
 2. Asli Surat Pernyataan Penanggungjawab bermaterai cukup
 - b. Dokumen Teknis
 1. Asli Surat Pernyataan Penanggungjawab bermaterai cukup
 2. Nomor Induk Berusaha (NIB)
 3. Asli Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 4. Asli Surat Kuasa Pemasukan yang dibuat dalam bentuk Akta Umum oleh notaris, dalam hal pemohon SKI *Border* (Obat, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan) atau SKI *Post Border* (Pangan dan Kosmetik) merupakan perusahaan yang diberi kuasa untuk mengimpor; dan
 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.
- Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di *website* Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui <http://www.e-bpom.pom.go.id> untuk mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*).
 - Pemohon melakukan entri data secara daring (*online*) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKI.

D. Prosedur Pelayanan



E. Timeline

Surat Keterangan Impor : 6 jam

F. Biaya Tarif

Surat Keterangan Impor : Produk jadi : Rp. 100.000,-
Bahan baku : Rp. 50.000,-

G. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
3. Dilaksanakan secara kontinyu

H. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan.

I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Data yang di proses dijamin kerahasiaanya

J. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

V. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)

A. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan acuan bagi pemohon dalam mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor.

Tujuan standar pelayanan ini adalah untuk:

1. Peningkatan pemahaman pemohon tentang Surat Keterangan Ekspor agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan
2. Menetapkan acuan/pedoman dalam rangka melaksanakan penerbitan Surat Keterangan Ekspor.

B. Definisi/Pengertian Umum

1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Nomor Izin Berusaha (NIB) adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* (OSS) setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran.
3. Pemohon adalah badan usaha/perorangan yang mengajukan permohonan pengurusan SKE, yang sudah memiliki NIB, akses kepabeanaan dan akun di aplikasi e-BPOM.
4. Persetujuan Impor adalah persetujuan yang digunakan sebagai izin untuk melakukan importasi bahan baku dan produk jadi obat dan makanan.
Catatan : SKE kecuali ekspor produk jadi Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
5. Hari adalah hari kerja
6. Jam adalah jam kerja

C. Persyaratan (untuk dicek kembali oleh Sertifikasi)

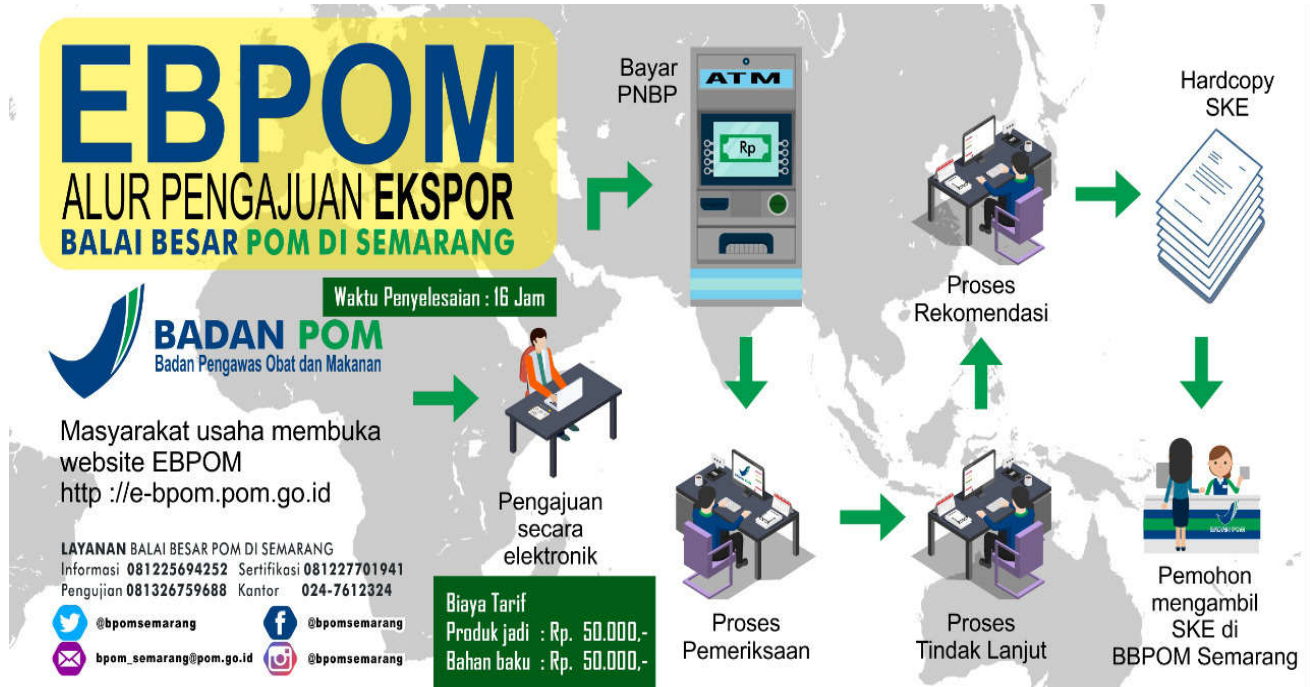
a. Dokumen Administratif

1. Surat permohonan yang ditanda tangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup.
2. Asli Surat Pernyataan Penanggungjawab bermaterai cukup

b. Dokumen Teknis

1. Asli Surat Pernyataan Penanggungjawab bermaterai cukup
 2. Nomor Induk Berusaha (NIB)
 3. Asli Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 4. Asli Surat Kuasa Pemasukan yang dibuat dalam bentuk Akta Umum oleh notaris, dalam hal pemohon SKI *Border* (Obat, Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan) atau SKI *Post Border* (Pangan dan Kosmetik) merupakan perusahaan yang diberi kuasa untuk mengimpor; dan
 5. Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor.
- Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di *website* Badan Pengawas Obat dan Makanan melalui <http://www.e-bpom.pom.go.id> untuk mendapatkan nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*).
 - Pemohon melakukan entri data secara daring (*online*) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom untuk mengajukan permohonan penerbitan SKI.

D. Prosedur Pelayanan



E. Timeline

Surat Keterangan Ekspor : 16 jam

F. Biaya Tarif

Surat Keterangan Ekspor : Produk jadi : Rp. 50.000,-
 Bahan baku : Rp. 50.000,-

G. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh inspektorat
3. Dilaksanakan secara kontinyu

H. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku.

I. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Data yang di proses dijamin kerahasiaanya.

J. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

BAGIAN KETIGA
JADWAL, SARANA PRASARANA DAN TEMPAT PELAYANAN PUBLIK

A. Jadwal Pelayanan*

1. Telepon/Tatap Muka
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan : pukul 08.00 – 15.30 (tanpa istirahat)
 - Jumat :
Jam layanan : pukul 08.00 – 15.00 (tanpa istirahat)
2. Short Messaging Services (SMS), Media Sosial, Surat, Faksimili, Whatsapp
 - Senin – Kamis :
Jam Layanan : pukul 08.00 – 15.30
 - Jumat :
Jam layanan : pukul 08.00 – 15.00
 - Pengaduan/permintaan informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Informasi dan Pengaduan diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 - Pengaduan/permintaan informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Sertifikasi diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 16.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
 - Pengaduan/permintaan informasi yang masuk melalui whatsapp / SMS Layanan Pengujian Pihak Ketiga diluar jam kerja akan direspon sampai dengan pukul 19.00 WIB. Apabila lebih dari itu maka akan direspon pada jam kerja hari kerja berikutnya.
3. Email/Website: 24 Jam (*autoreplay*)
* Waktu Indonesia Barat

B. Sarana dan Prasarana Layanan

1. Ruang Pelayanan terpadu terintegrasi ber-AC;
2. Mesin antrian elektronik;
3. Wastafel Cuci Tangan dan Hand Sanitizer;
4. Meja Pelayanan;
5. Komputers;
6. Akses Jalan Disabilitas;
7. Ruang Tunggu;
8. Maklumat Pelayanan
9. Kotak Saran;
10. Informasi tarif elektronik;
11. Perangkat Survey Kepuasan Pelanggan online;
12. Air Minum;
13. Charging Box;
14. Toilet Biasa;
15. Toilet Difable;
16. Perpustakaan/Buku Referensi/e-pustaka;
17. Televisi;
18. Kacamata baca;
19. Display Produk Obat dan Makanan yang ilegal/TMS;
20. *Co working space*;

21. *Free Wifi*
22. Fasilitas Difable (Kursi Roda & Tongkat Kaki Tiga);
23. *Playground anak*;
24. Tempat Parkir Biasa (Mobil dan Motor);
25. Tempat Parkir Difable (Mobil dan Motor);
26. Mushola;
27. Kantin Kejujuran; dan
28. Ruang Laktasi.

C. Tempat Pelayanan

1. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang

Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264

Telepon : 024-7612324

Faksimil : 024-7613633

Email : bpom_semarang@pom.go.id

Sms dan Whatsapp : 0812 2569 4252 (Layanan Informasi dan Pengaduan)

0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)

0813 2675 9688 (Layanan Pengujian)

Twitter/Instagram/Facebook : @bpomsemarang

TikTok : @bpom_semarang

Lapor Ka Balai : 08111841911

Semarang, 18 Maret 2022

Kepala Balai Besar POM di Semarang

Dra. Sandra M.P Linthin, M.Kes., Apt