

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Bulan dapat dilihat di laman
<https://ambon.pom.go.id/>

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **setiap bulan**.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan didapat indeks Kepuasan Masyarakat **97,64%** pada Tahun 2026, yang berarti kinerja unit pelayanan bernilai **SANGAT BAIK**.



Survei Kepuasan Masyarakat

Jumlah Petugas:

- Front Office : 1 orang
- Informasi dan Pengaduan : 5 orang
- Tim Penerima Sampel : 2 orang
- Pengujian : 31 orang
- Sertifikasi : 13 orang

Maklumat Pelayanan Publik

Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan Standar Pelayanan yang berlaku di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon



Layanan BPOM di Ambon

1. Layanan Tatap Muka:
Kantor Balai POM di Ambon
Jl. Dr. Kayadoe SK 20 Kudamati,
Ambon, Maluku
Senin – Kamis : 07.30–16.00
Jumat : 07.30–16.30
TANPA JEDA, TANPA ISTIRAHAT



MELAYANI DENGAN
MANISE
Mudah Aktif Netral Ikhlas Santun Ekselen

2. Layanan Online:
Layanan Online terbuka
24 jam hari kerja dan hari
libur melalui semua sosial
media BPOM di Ambon

Sosial Media BPOM di Ambon



Standar Pelayanan BPOM di Ambon Tahun 2026



12 Jenis Layanan:

1. **Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan**
2. **Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga**
3. **Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)**
4. **Layanan Rekomendasi Pemenuhan Aspek Cara Produksi Obat Tradisional**
5. **Layanan Izin Penerapan Cara Pembuatan Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)**
6. **Layanan Analisis Hasil Pemeriksaan dalam Rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)**
7. **Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)**
8. **Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor**
9. **Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika**
10. **Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi**
11. **Layanan Special Access Scheme (SAS) Kosmetik**
12. **Layanan Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan**

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon

Balai Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Ambon merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan POM yang bertanggung jawab untuk memastikan mutu dan keamanan Obat dan Makanan bagi masyarakat Indonesia.

PNBP di Lingkungan Badan POM mengacu pada **Keputusan Kepala BPOM No. 489 Tahun 2024** tentang Penetapan Tarif atas Jasa Jenis PNBP yang bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

Penerapan SLA proses pendaftaran mengacu pada:

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan : **3/7/1/2 HK**
2. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga : **1/8/8/14/20 HK**
3. Layanan Sertifikasi CDOB : **15/14/40/14/14 HK**
4. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap : **3/6/14/80/22/6 HK**
5. Layanan Izin Penerapan CPPOB : **10/20/10/12 HK**
6. Layanan Analisis Hasil Pemeriksaan dalam Rangka SPA CPKB : **20/20/5 HK**
7. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) : **6 Jam**
8. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor) : **2 HK**
9. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika : **7/5/20 HK**
10. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi : **7/5/20 HK**
11. Layanan Special Access Scheme (SAS) Kosmetik : **3 HK**
12. Layanan Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan : **3 HK**

Produk Pelayanan

1. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan: Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
2. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga: Sertifikat/Laporan Hasil Uji Sampel Obat dan Makanan
3. Layanan Sertifikasi CDOB: Sertifikat CDOB
4. Layanan Sertifikasi CPOTB Bertahap: Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap
5. Layanan Izin Penerapan CPPOB: Sertifikat Izin Penerapan CPPOB
6. Layanan Analisis Hasil Pemeriksaan dalam Rangka SPA CPKB: AHP Dalam rangka Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
7. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI): Surat Keterangan Impor
8. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor): Surat Keterangan Ekspor
9. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika: Surat Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
10. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Obat Kuasi :Rekomendasi Impor Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
11. Layanan Special Access Scheme (SAS) Kosmetik : Izin Special Access Scheme
12. Layanan Special Access Scheme (SAS) Pangan Olahan : Izin Special Access Scheme



Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui:

Kunjungan langsung ke:



Kantor Balai POM di Ambon
Jl. Dr Kayadoe SK 20
Kudamati, Ambon, Maluku

atau dapat menghubungi:

- Telepon : (0911) 342742
- Whatsapp/SMS : 0811 4800 222
- Email : ulpk.ambon@gmail.com
- FB, Youtube : Balai POM di Ambon
- Instagram, X, Tiktok : [@bpom.ambon](https://www.instagram.com/bpom.ambon)
- Subsite : ambon.pom.go.id
- Kotak Saran
- Lapor Katong : 0812 8355 0965
(Lapor Katong langsung ke Kepala BPOM di Ambon)
- HaloBPOM : 1500533
- SP4N Lapor

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Tersedia sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang pelayanan